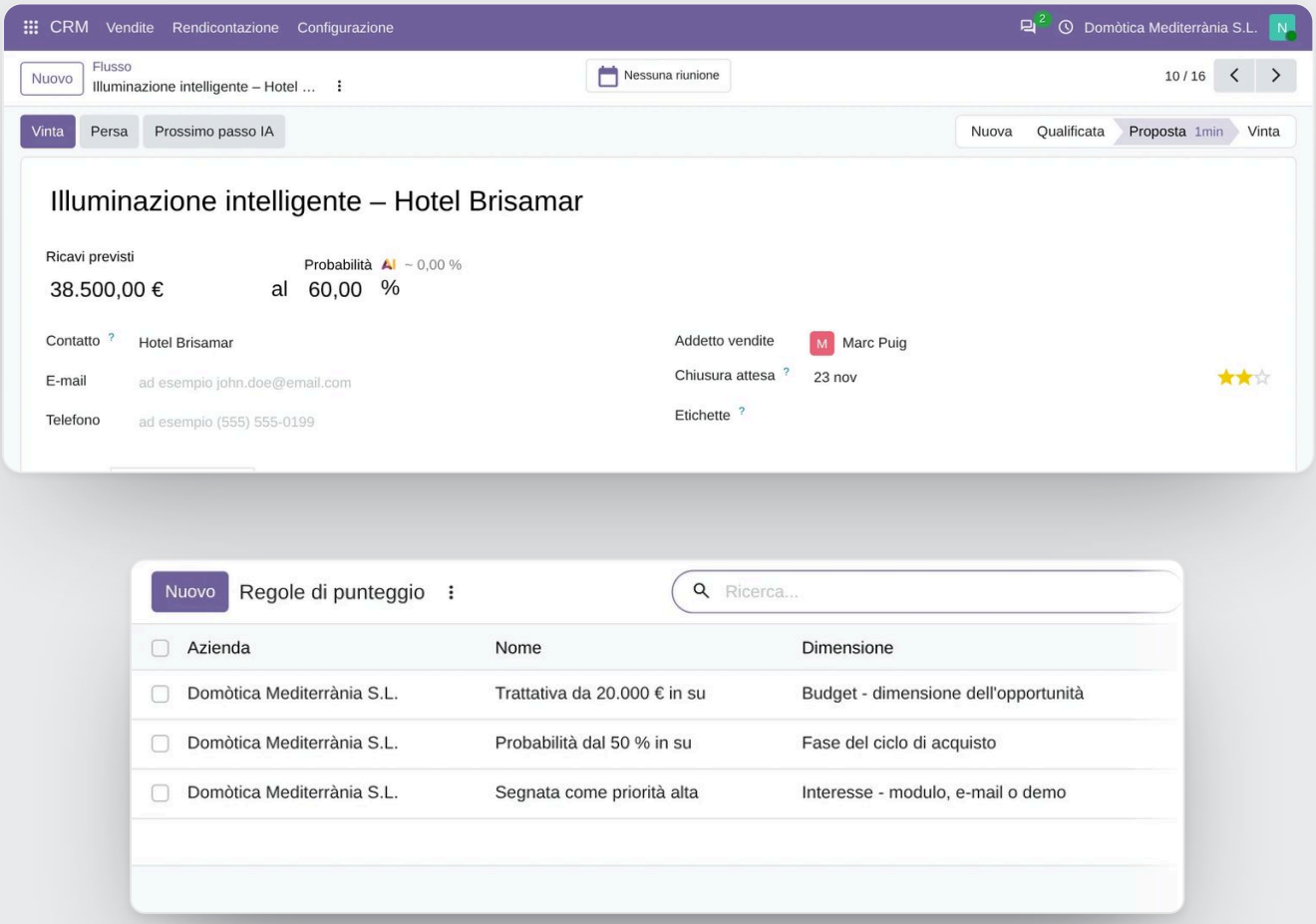
GUIDA DEL MODULO · CRM E VENDITE

CRM Lead Scoring per Odoo

Assegna un punteggio ai tuoi lead con le tue regole e lascia che l'IA di FlexigoTech Cloud proponga il prossimo passo per ogni opportunità, con il suo rischio e una bozza di follow-up.

Odoo 17 · 18 · 19 · 20 | 14 giorni di prova, senza carta | Edizione del 18-11-2026



Schermata reale di Odoo 20. In alto, un'opportunità con il pulsante del prossimo passo con IA nell'intestazione; in basso, l'elenco delle regole con cui vengono assegnati i punteggi ai lead.

Indice

A destra, la pagina in cui inizia ogni capitolo. I nomi di menu e pulsanti sono quelli di Odoo in italiano.

1	Per chi è e a cosa serve	3
2	Il modulo in cifre	4
3	Dove lo trovi nel tuo Odoo	5
4	Cosa ti serve prima di iniziare	6
5	La prova di FlexigoTech Cloud	6
6	Metterlo in funzione passo passo	8
7	Le tue regole di punteggio: campo, operatore, soglia e punti	11
8	Il punteggio di ogni lead: da 0 a 100, la sua etichetta e la sua tendenza	14
9	Il prossimo passo con l'IA di FlexigoTech Cloud	16
10	Cosa riceve l'IA e chi lo accetta	18
11	Raccomandazioni basate su regole e il riepilogo di ogni lunedì	21
12	La previsione dei ricavi	23
13	Il rischio di abbandono di ogni cliente acquisito	25
14	Richieste GDPR e registro di audit	28
15	I dati in entrata e in uscita	32
16	Cosa succede da sola	33
17	Le opzioni del modulo e il loro valore iniziale	34
18	Sicurezza e dati personali	36
19	Più aziende	37
20	Se qualcosa non funziona	38
21	Altri modi per farlo	39
22	Piani e prezzo	39
23	Domande frequenti	40
24	Glossario	42
25	Checklist e contatti	44

Questa guida descrive la versione 20.0.1.2.0 del modulo (branch 20.0 di Odoo, commit 01efb393c). Tutto ciò che racconta viene dal codice pubblicato, dalla documentazione ufficiale della piattaforma o da schermate reali.

Le schermate vengono da un database Odoo 20 di prova, con un'azienda e dati inventati e senza collegamento reale con FlexigoTech Cloud. Il modulo esiste anche per Odoo 17, 18 e 19.

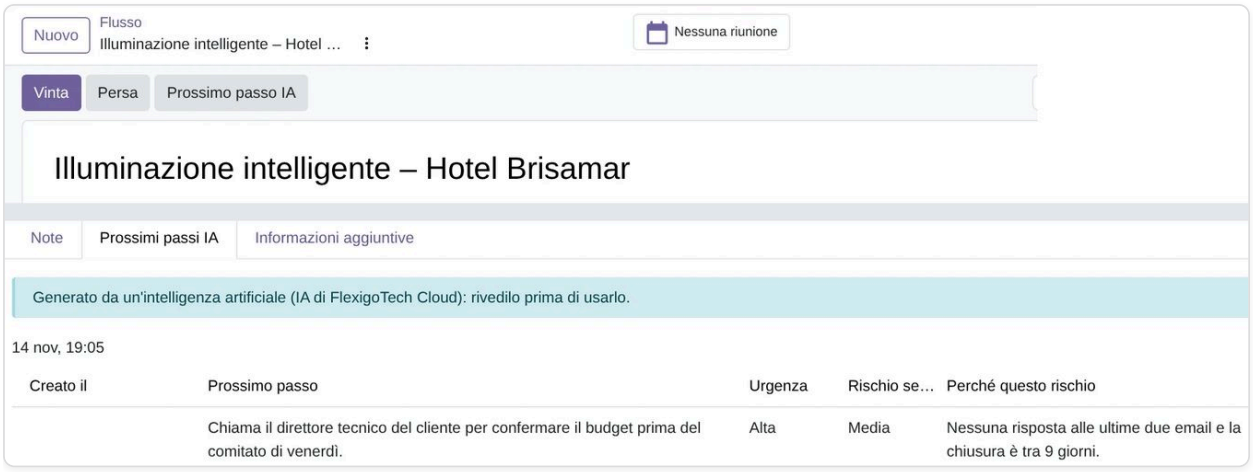
1 Per chi è e a cosa serve

Senza il modulo, ognuno decide a occhio quali lead seguire per primi. Per sapere cosa fare, si esaminano le opportunità una per una. L'imbuto del trimestre si somma a mano. I clienti acquisiti che si raffreddano non si vedono. E quando arriva una richiesta GDPR, i dati dell'interessato si cercano a mano nel CRM.

Con il modulo, ogni lead ha un punteggio da 0 a 100 che è la somma dei punti delle regole che hai scritto tu e che si verificano. La previsione pondera ogni opportunità aperta per la sua probabilità e per il tasso di chiusura della sua fase. Il rischio di abbandono viene calcolato per ogni opportunità vinta. Le richieste GDPR si gestiscono con un pulsante e restano in un registro di audit. Per ogni opportunità, l'IA di FlexigoTech Cloud propone il prossimo passo, la sua urgenza, il rischio con il suo motivo e una bozza di follow-up.



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Punteggi lead** con il punteggio, l'etichetta e la tendenza di ogni lead.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Un'opportunità con il suo prossimo passo suggerito dall'IA, contrassegnato come generato dall'intelligenza artificiale.

Cosa cambia nel lavoro quotidiano

- I lead si ordinano per un punteggio che dipende solo dalle tue regole, con un'etichetta che va da **Freddo (0-20)** a **Molto caldo (71-100)**.
- Ogni notte vengono ricalcolati i punteggi dei lead nuovi o modificati, e con **Esegui tutto ora** si avvia tutto subito.
- Ogni notte viene generata la previsione dell'imbuto aperto, con l'importo previsto e il suo intervallo.

- Ogni notte le opportunità vinte entrano in una fascia di rischio in base ai giorni senza modifiche, tra gli altri fattori.
- Ogni lunedì arriva per e-mail un riepilogo delle raccomandazioni aperte degli ultimi 7 giorni.

Cosa non fa

- L'IA non assegna punteggi e non impara dalle tue vendite: il punteggio è la somma dei punti delle tue regole.
- Il punteggio non compare nella scheda dell'opportunità: si trova in **Intelligence CRM › Punteggi lead**.
- Non esiste un portale per l'interessato: le richieste GDPR le crea a mano un responsabile commerciale.
- L'intervallo della previsione, con i suoi margini inferiore e superiore, è un margine fisso, non un intervallo statistico.
- I testi delle raccomandazioni basate su regole compaiono sempre in inglese, in tutte le lingue.
- Non funziona senza l'abbonamento a FlexigoTech Cloud o senza la sua prova di 14 giorni.

2 Il modulo in cifre

Da 17 a 20
versioni di Odoo

14
giorni di prova senza carta di credito

7
attività pianificate

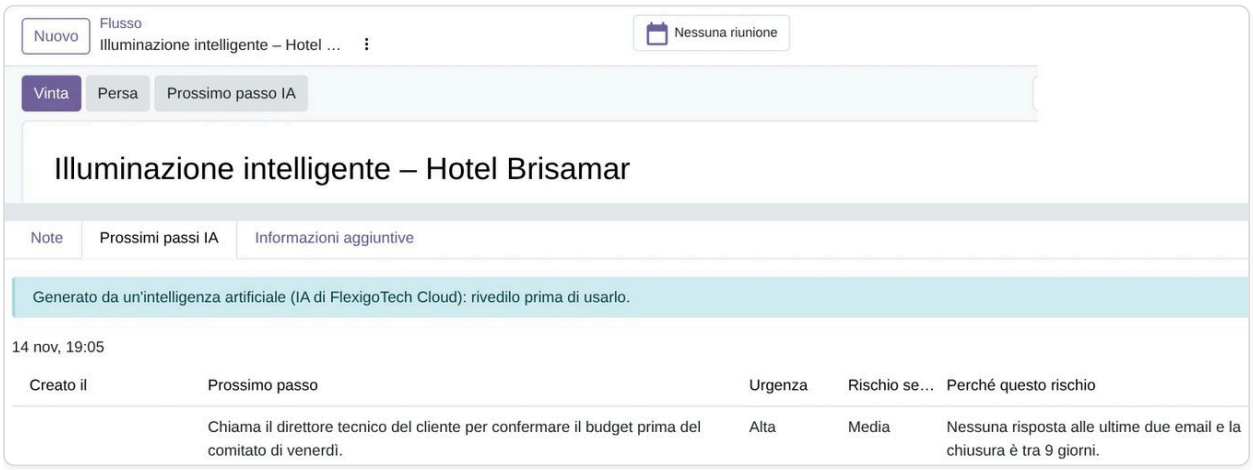
8
prossimi passi IA per notte per impostazione predefinita

500 o 1.000
documenti al mese, con il piano Standard o Pro

5.899
righe di codice e 156 test automatici

Le dipendenze del modulo sono CRM, e-mail, sito web e digest di Odoo, oltre a FlexigoTech Cloud, quindi funziona in Community e in Enterprise. I ticket di assistenza che contribuiscono al rischio di abbandono provengono da Helpdesk, che è di Enterprise.

3 Dove lo trovi nel tuo Odoo



- **Schermata reale di Odoo 20.** Un'opportunità con la scheda **Prossimi passi IA** aperta e il pulsante **Prossimo passo IA** nell'intestazione.

Intelligence CRM › Punteggi lead	Il punteggio di ogni lead, la sua etichetta, la sua tendenza e le regole che si sono verificate.
Intelligence CRM › Regole di punteggio	Le regole con cui si assegnano i punteggi: un campo del lead, un operatore e un valore soglia.
Intelligence CRM › Previsioni dei ricavi	La previsione dell'imbuto aperto, con il suo intervallo.
Intelligence CRM › Quote di vendita	La quota di ogni commerciale per periodo e anno.
Intelligence CRM › Rischio di abbandono	Il rischio di ogni opportunità vinta.
Intelligence CRM › Schemi di comportamento	Gli schemi di interazione di ogni cliente.
Intelligence CRM › Raccomandazioni	Le raccomandazioni basate su regole e i prossimi passi IA.
Intelligence CRM › Richieste degli interessati	Le richieste GDPR.
Intelligence CRM › Privacy del lead	I contrassegni di privacy di ogni lead.
Intelligence CRM › Registro di audit	Il registro di ogni calcolo e di ogni richiesta.
Intelligence CRM › Configurazione	Le opzioni di ogni azienda, l'autorizzazione per l'IA di FlexigoTech Cloud e il pulsante **Esegui tutto ora**.
Intelligence CRM › Metriche	Gli snapshot che crei con **Crea snapshot**: quanti lead hanno un punteggio e quanti hanno settore e attività.
Intelligence CRM › Modelli IA	Quale modello dell'IA di FlexigoTech Cloud ha risposto e da quando.
Intelligence CRM › Motori	L'elenco dei motori del modulo.

Oltre a questo menu, l'opportunità acquisisce la scheda **Prossimi passi IA** e i pulsanti **Prossimo passo IA** e **Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA**; il secondo compare solo mentre c'è un prossimo passo in sospeso. Il punteggio non compare nell'opportunità né nell'imbuto: si trova solo in **Intelligence CRM › Punteggi lead**. Ogni notte si assegnano i punteggi, si genera la previsione, si calcola il rischio e si aggiornano le raccomandazioni, e ogni lunedì arriva il riepilogo settimanale. Le schermate del modulo compaiono nella lingua dell'utente, ma i testi delle raccomandazioni basate su regole compaiono sempre in inglese.

4 Cosa ti serve prima di iniziare

- Odoo 17, 18, 19 o 20, su Odoo.sh o sul tuo server. Non funziona su Odoo Online, che non consente di installare moduli di terze parti.
- Il CRM di Odoo, perché il modulo vive al suo interno e lavora con i tuoi lead e le tue opportunità.
- Un amministratore, che crea la configurazione dell'azienda, accetta ciò che riceve l'IA e preme **Esegui tutto ora**.
- Un responsabile commerciale, che scrive le regole di punteggio e gestisce le richieste GDPR.
- L'abbonamento a FlexigoTech Cloud o la sua prova di 14 giorni, avviata nel database di produzione: il modulo lo richiede.
- Le tue regole di punteggio. Un'installazione nuova non ne contiene nessuna.

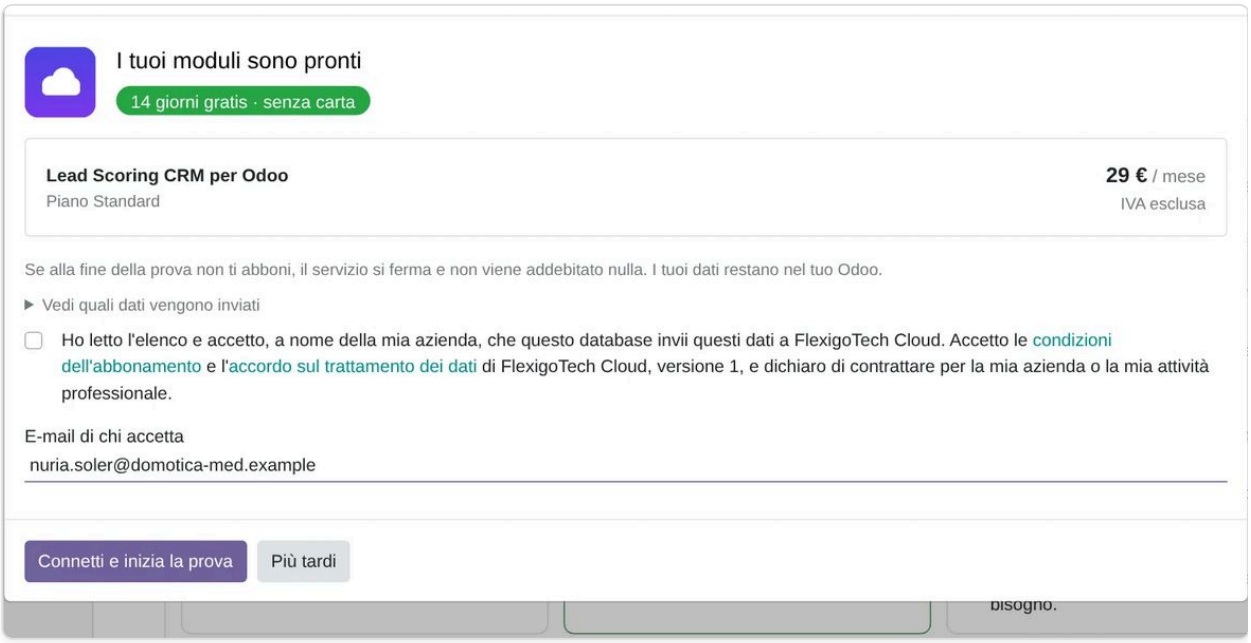
> Ci sono cose che fai tu: scrivere le regole di punteggio, inserire l'importo previsto delle quote di vendita, indicare il sentiment dei ticket e l'onboarding che usa il rischio di abbandono, e creare e chiudere le richieste GDPR.

Si installa come qualsiasi modulo di terze parti di Odoo, su Odoo.sh o sul tuo server. Odoo installa contemporaneamente `flexigotech_cloud`, la connessione con FlexigoTech Cloud, e le app da cui dipende: CRM.

5 La prova di FlexigoTech Cloud

1. **Premi Attiva nella barra in alto**

   Compare appena installi il modulo. Apre la finestra **Attiva FlexigoTech Cloud**, con il piano Standard e i suoi 14 giorni gratuiti, senza carta di credito.



- **Schermata reale di Odoo 20.** La finestra di attivazione: leggi l'elenco dei dati, spunta la casella e inserisci la tua e-mail.

2 **Accetta e inserisci la tua e-mail**

Spunta «Ho letto l'elenco e accetto, a nome della mia azienda…» (include le condizioni dell'abbonamento e il contratto di trattamento dei dati) e inserisci l'**E-mail di chi accetta**.

3 **Premi Connetti e inizia la prova**

Odoo registra il database su FlexigoTech Cloud e avvia la prova del modulo. Se preferisci rimandare, **Più tardi** chiude la finestra.

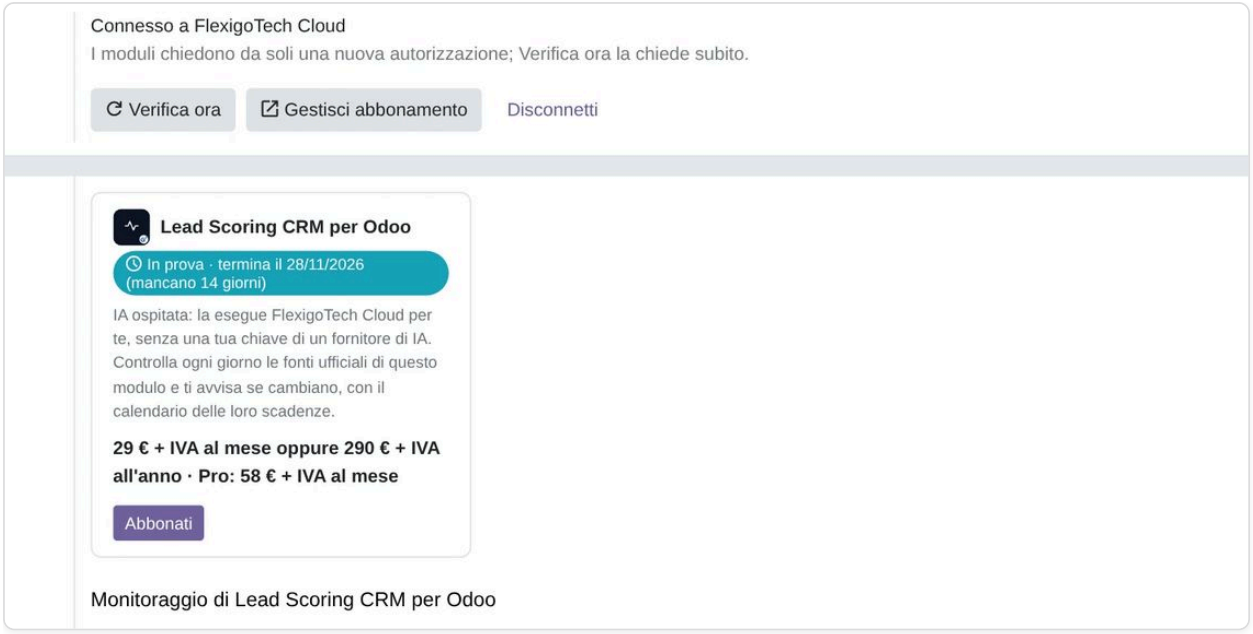
Lo stesso, dalle Impostazioni

In **Impostazioni › FlexigoTech Cloud** trovi l'elenco completo di ciò che il database invia. Spunta la casella, inserisci l'e-mail e premi **Accetta e connetti**. Se hai già un account su app.flexigotech.com, il campo **Hai un codice dal tuo account?** collega il database a quell'account (il codice vale 10 minuti).



- **Schermata reale di Odoo 20.** Impostazioni › FlexigoTech Cloud, prima di connettere: la casella spuntata, l'e-mail e **Accetta e connetti**.

Con il database connesso, il blocco **Moduli** mostra ogni modulo con il suo stato: **In prova** e la data di scadenza, **Abbonato**, ecc. Da lì si sceglie il piano (Standard o Pro, mensile o annuale) e si preme **Abbonati**: il pagamento avviene nella pagina di Stripe, fuori da Odoo.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Impostazioni › FlexigoTech Cloud con il database connesso e il modulo in prova.

Prezzi IVA esclusa. Se alla fine della prova non ti abboni, il servizio si interrompe e non viene addebitato nulla. **Verifica ora** richiede l'autorizzazione subito (altrimenti il modulo la rinnova automaticamente ogni 6 ore).

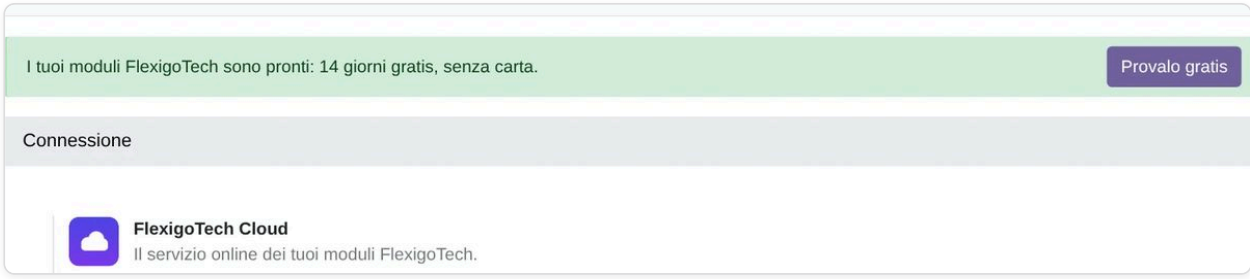
> In una copia neutralizzata (staging) o in un database con dati dimostrativi non si può avviare una prova: Impostazioni lo segnala con «Questo database è una copia neutralizzata o ha dati dimostrativi, quindi qui non si possono avviare prove.»

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

6 Metterlo in funzione passo passo

1 Connetti il database a FlexigoTech Cloud

Un amministratore entra in **Impostazioni › FlexigoTech Cloud**, connette il database e avvia la prova di 14 giorni. La prova deve iniziare nel database di produzione, non in una copia di staging né in un database con dati dimostrativi.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **FlexigoTech Cloud** nelle impostazioni, con l'opzione **Provalo gratis**.

2 Crea la configurazione della tua azienda

Un'installazione nuova non la contiene, e senza di essa le attività notturne non calcolano nulla. Un amministratore entra in **Intelligence CRM › Configurazione**, preme **Nuovo**, sceglie la sua azienda in **Azienda** e salva.

3 Leggi e accetta ciò che riceve l'IA

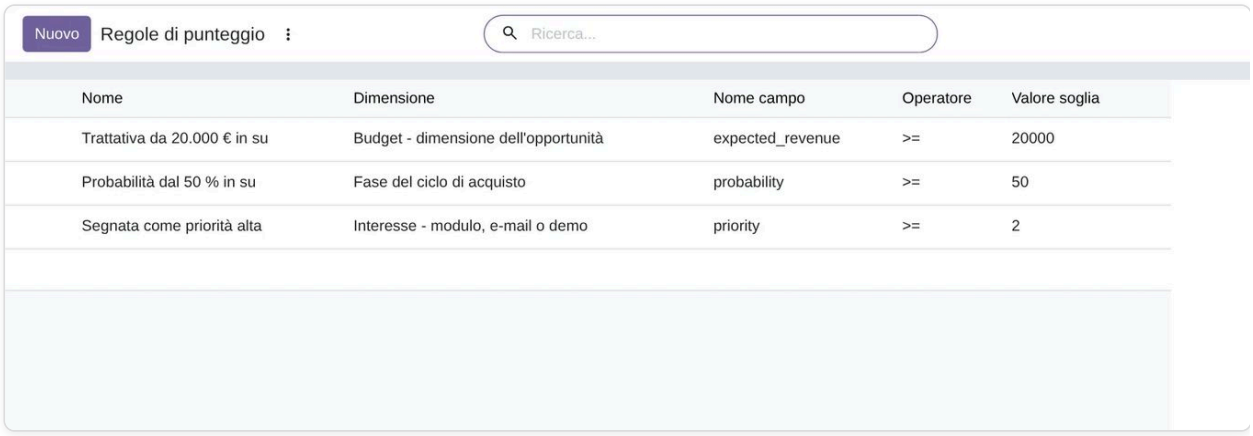
In quella schermata, leggi «Cosa riceve l'IA di FlexigoTech Cloud». Lì trovi il testo esatto dei dati di ogni opportunità che vengono inviati a FlexigoTech Cloud. Se sei d'accordo, premi **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud**. Il modulo registra chi l'ha accettato e quando. Finché non accetti, nessuna opportunità viene inviata all'IA.



- **Schermata reale di Odoo 20.** La schermata **Configurazione**, con **Esegui tutto ora** e l'elenco di ciò che riceve l'IA.

4 Crea le tue regole di punteggio

Vai in **Intelligence CRM › Regole di punteggio** e crea le tue regole. Per ciascuna compili il **Nome**, la **Dimensione**, il **Nome campo** (il nome tecnico del campo del lead che la regola controlla, scritto a mano), l'**Operatore**, il **Valore soglia** e il **Peso**, cioè i punti che assegna se si verifica, da 0 a 100.



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Regole di punteggio** con tre regole già create.

5 Premi Esegui tutto ora

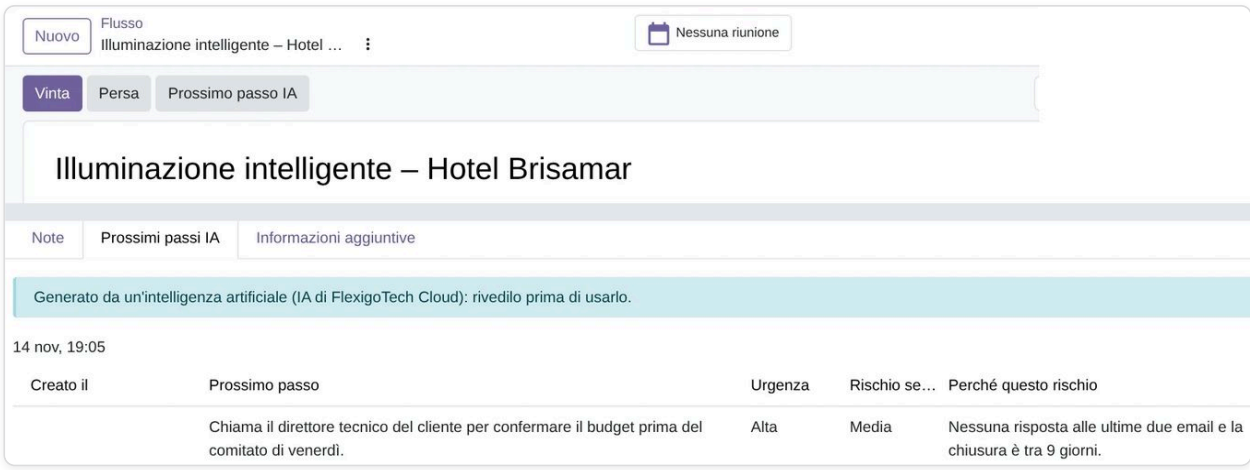
In **Intelligence CRM › Configurazione**, un amministratore preme **Esegui tutto ora**. Esegue subito ciò che avviene ogni notte: il punteggio, la previsione, il rischio di abbandono, le raccomandazioni e, con l'IA accettata, l'invio a FlexigoTech Cloud delle opportunità di quella notte. Così hai il primo punteggio senza aspettare.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il pulsante **Esegui tutto ora** nella schermata **Configurazione**.

6 Richiedi il prossimo passo IA

Apri un'opportunità e premi **Prossimo passo IA**. La risposta arriva in uno o due minuti e finisce nella scheda **Prossimi passi IA**, contrassegnata come generata dall'IA. Mentre è in sospeso, al posto del pulsante compare **Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA**.

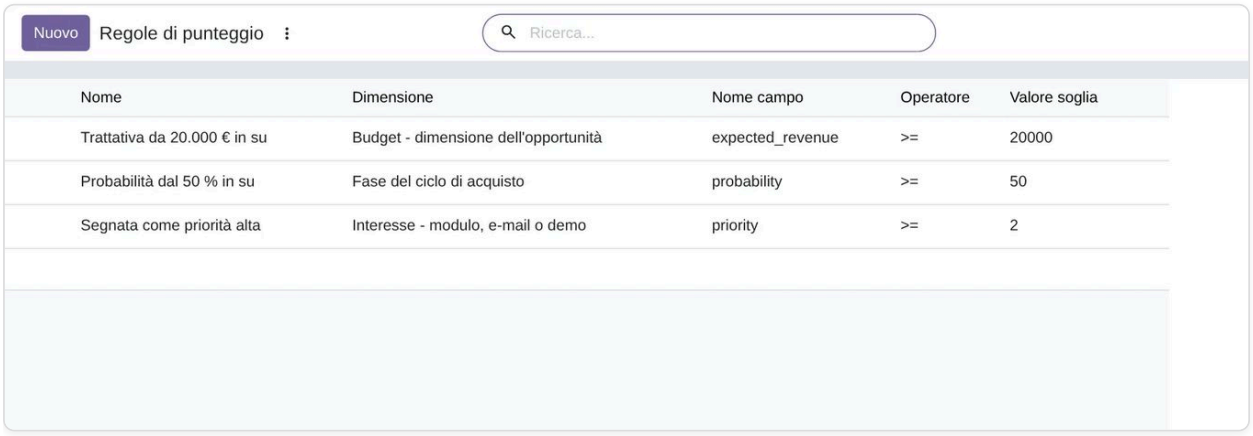


- **Schermata reale di Odoo 20.** L'opportunità con la scheda **Prossimi passi IA** e l'avviso «Generato da un'intelligenza artificiale (IA di FlexigoTech Cloud): rivedilo prima di usarlo.»

> Accettare ciò che riceve l'IA, revocarlo e premere **Esegui tutto ora** può farlo solo un amministratore. Un responsabile commerciale scrive le regole e gestisce le richieste GDPR. Se un'altra persona tenta di accettare o revocare, Odoo risponde «Solo un amministratore può accettare o revocare ciò che riceve l'IA di FlexigoTech Cloud.»

Da lì in poi il modulo lavora da solo. Ogni notte assegna punteggi ai lead che non ne hanno mai avuto e a quelli che qualcuno ha modificato nelle ultime 24 ore, genera la previsione, aggiorna il rischio di abbandono e le raccomandazioni, e invia all'IA le opportunità nuove o modificate, fino a 8 per notte per impostazione predefinita. Ogni lunedì invia un'e-mail con le raccomandazioni aperte degli ultimi 7 giorni ai responsabili commerciali o ai destinatari che scegli in **Configurazione**. Se modifichi una regola, i lead già valutati non vengono ricalcolati finché qualcuno non li tocca.

7 Le tue regole di punteggio: campo, operatore, soglia e punti



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Regole di punteggio** con tre regole già create.

Entra in **Intelligence CRM › Regole di punteggio**. Ogni regola controlla un campo del lead con un operatore e un valore soglia. Se la condizione è soddisfatta, aggiunge i suoi punti al punteggio del lead.

Cosa compili in ogni regola

Nome	Come si chiama la regola. È obbligatorio.
Dimensione	Il tipo di segnale che misura: **Idoneità - settore, dimensione e area geografica**, **Interesse - modulo, e-mail o demo**, **Coinvolgimento - attività recente**, **Budget - dimensione dell'opportunità**, **Fase del ciclo di acquisto** o **Dati aziendali - numero di dipendenti e finanziamenti**.
Nome campo	Il nome tecnico del campo del lead che la regola controlla, scritto a mano, come expected_revenue, probability o priority.
Operatore	Nell'elenco compaiono =, contiene, >= e <=. Il valore predefinito è =.
Valore soglia	Il valore con cui si confronta. Con = e la soglia vuota, la regola è soddisfatta se il campo ha un valore qualsiasi (una casella, se è spuntata).
Peso	I punti che la regola aggiunge se è soddisfatta, da 0 a 100. Il valore predefinito è 10.
Attivo	Una regola non attiva non conta.
Sequenza	L'ordine in cui vengono valutate le regole.

Quando si calcola

L'attività pianificata **CRM Intelligence: calcola i punteggi dei lead** viene eseguita ogni giorno. Puoi anche premere **Esegui tutto ora** in **Intelligence CRM › Configurazione**. Il risultato compare in **Intelligence CRM › Punteggi lead**, non nella scheda dell'opportunità.

Come creare una regola

1. **Apri l'elenco**
   Entra in **Intelligence CRM › Regole di punteggio** e premi **Nuovo**.

2 **Compila la regola**

Scrivi il **Nome**, scegli la **Dimensione**, scrivi il **Nome campo**, scegli l'**Operatore** e imposta il **Valore soglia** e il **Peso**.

3 **Salva**

La regola viene applicata al calcolo dei punteggi successivo.

> Il **Nome campo** è obbligatorio: senza di esso il modulo non si salva. Non si salva nemmeno con un **Peso** fuori da 0 a 100: Odoo avvisa in inglese con «Rule '...' weight must be 0-100», indicando il nome della regola.

Le etichette e la tendenza

PUNTEGGIO	ETICHETTA
Da 0 a 20	Freddo (0-20)
Da 21 a 40	Tiepido (21-40)
Da 41 a 70	Caldo (41-70)
Da 71 a 100	Molto caldo (71-100)

La **Tendenza** confronta con il calcolo precedente: indica che migliora se il punteggio sale di più di 2 punti, che peggiora se scende di più di 2 e, altrimenti, che non cambia. Ogni valore è preceduto da una freccia.

Cosa controlla ogni regola

Il **Nome campo** è il nome tecnico di un campo del lead. Se il lead non ha quel campo, la regola lo cerca nell'azienda del suo contatto. Così puoi assegnare punti, per esempio, al settore tramite industry_id: un campo che punta a un altro record viene confrontato con il suo nome.

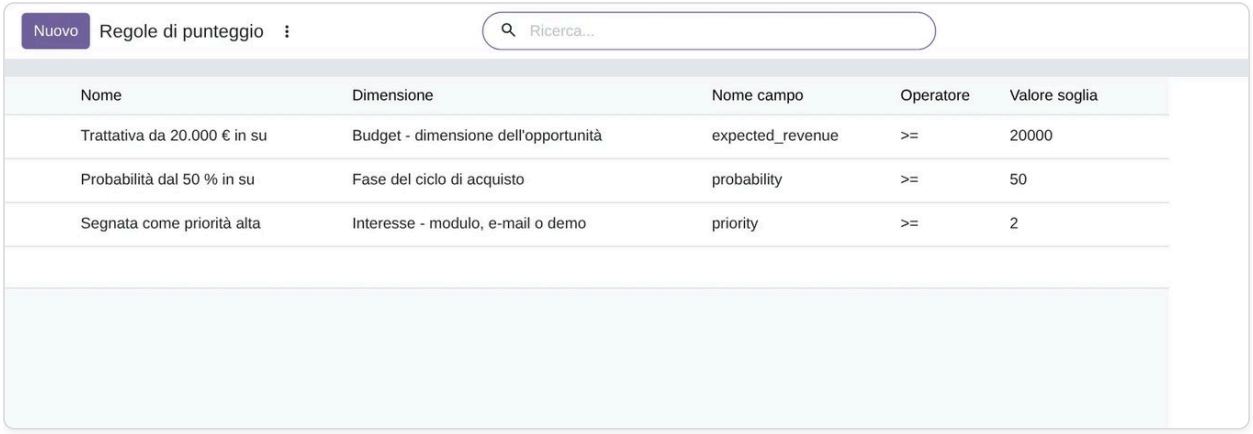
L'**Operatore** predefinito è =. Con >= e <= confronti numeri, e con contiene cerchi un testo all'interno del campo, senza distinguere maiuscole e minuscole. Con = e il **Valore soglia** vuoto, la regola è soddisfatta se il campo ha un valore qualsiasi: in una casella, se è spuntata.

Giorni di decadimento temporale

Giorni di decadimento temporale è 0 per impostazione predefinita e viene considerato solo se è maggiore di 0 e la regola appartiene alla dimensione **Coinvolgimento - attività recente**. In tal caso, dopo 60 giorni senza che nessuno salvi una modifica al lead, la regola sottrae 5 punti per ogni giorno in più. Il numero che inserisci non cambia quei 60 giorni. E agisce solo durante il calcolo: poiché ogni notte si calcolano solo i lead nuovi o modificati nelle ultime 24 ore, in pratica sottrae solo nel primo calcolo di un lead che era rimasto più di 60 giorni senza modifiche.

Un esempio con le regole delle schermate

L'elenco dello screenshot contiene tre regole. La prima controlla il campo dei ricavi attesi con l'operatore maggiore o uguale e la soglia 20000, nella dimensione **Budget - dimensione dell'opportunità**. La seconda controlla la probabilità con maggiore o uguale e la soglia 50, nella dimensione **Fase del ciclo di acquisto**. La terza controlla la priorità con maggiore o uguale e la soglia 2, nella dimensione **Interesse - modulo, e-mail o demo**.



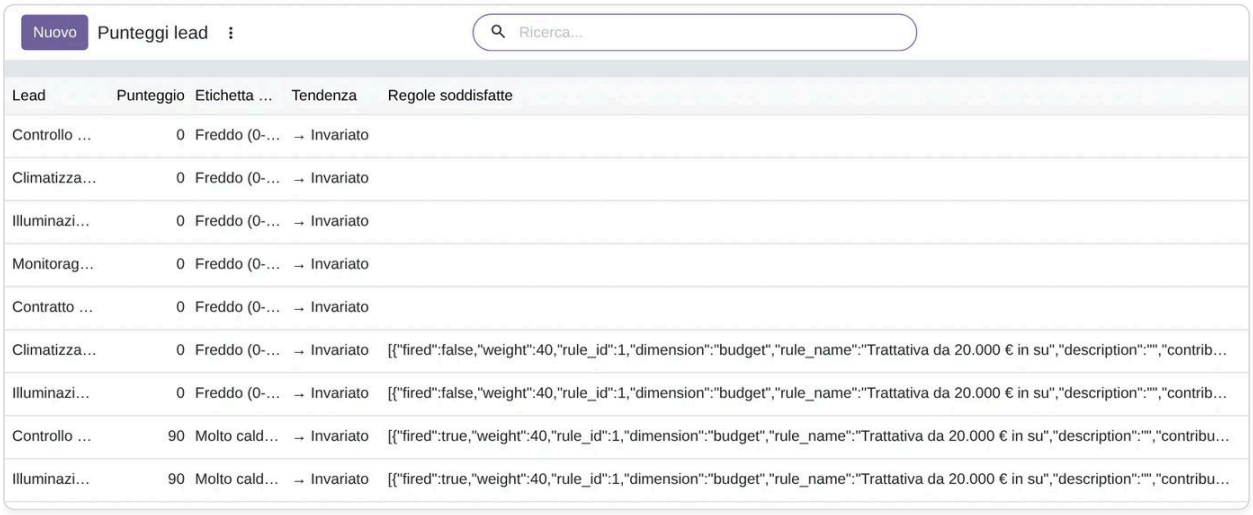
- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Regole di punteggio** con le tre regole dell'esempio.

Nella scheda di punteggio dell'altra schermata, tutte e tre sono soddisfatte. Ogni regola soddisfatta viene annotata nel punteggio con i punti che ha apportato, e il punteggio è la somma di questi punti, con un massimo di 100. Il lead rientra in **Molto caldo (71-100)**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** La scheda di un punteggio **Molto caldo (71-100)** con le regole soddisfatte.

8 Il punteggio di ogni lead: da 0 a 100, la sua etichetta e la sua tendenza



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Punteggi lead** con il punteggio, l'etichetta e la tendenza di ogni lead.

Il punteggio è la somma dei punti delle regole attive soddisfatte per quel lead, con un limite da 0 a 100. L'IA di FlexigoTech Cloud non assegna punteggi. Ogni lead riceve inoltre un'etichetta in base al punteggio e una tendenza rispetto al calcolo precedente.

Il punteggio non compare nella scheda dell'opportunità né nella pipeline. Per visualizzarlo, apri il menu **Intelligence CRM › Punteggi lead**.

Da dove arriva ogni dato

CRM Intelligence: calcola i punteggi dei lead	Attività pianificata che viene eseguita ogni giorno. Assegna il punteggio ai lead che non ne hanno mai ricevuto uno e a quelli che qualcuno ha modificato nelle ultime 24 ore.
Esegui tutto ora	Pulsante di **Intelligence CRM › Configurazione**, riservato agli amministratori. Esegue subito ciò che avviene ogni notte: il punteggio, la previsione, il rischio di abbandono, le raccomandazioni e, con l'IA accettata, l'invio a FlexigoTech Cloud delle opportunità di quella notte.

Cosa vedi in ogni record

Lead	L'opportunità o il lead a cui è stato assegnato il punteggio.
Punteggio	Il numero del punteggio, con un limite da 0 a 100.
Etichetta del punteggio	**Freddo (0-20)**, **Tiepido (21-40)**, **Caldo (41-70)** o **Molto caldo (71-100)**.
Tendenza	Migliora, invariato o peggiora, con una freccia davanti, in base alla variazione del punteggio rispetto al calcolo precedente.
Regole soddisfatte	Elenco con il dettaglio delle regole valutate. Viene mostrato in formato JSON.
Ultimo calcolo	Data e ora in cui è stato calcolato il punteggio.

Stati

L'etichetta è lo stato di ogni lead e cambia con il punteggio. I suoi quattro valori sono **Freddo (0-20)**, **Tiepido (21-40)**, **Caldo (41-70)** e **Molto caldo (71-100)**. Il numero tra parentesi è l'intervallo di punteggio che le corrisponde.

> Modificare una regola non riassegna il punteggio agli altri lead finché qualcuno non salva una modifica su di essi. **Punteggio precedente** risulta sempre 0 e **Creato il** è vuoto: l'attività non li compila. I moduli del modulo mostrano i valori senza etichette: l'elenco si legge meglio del modulo.

Quando si assegna il punteggio

Ogni notte, l'attività **CRM Intelligence: calcola i punteggi dei lead** assegna il punteggio ai lead che non ne hanno mai ricevuto uno e a quelli che qualcuno ha modificato nelle ultime 24 ore. Alla creazione di un lead viene creata la sua scheda di punteggio, impostata a 0 fino al calcolo successivo. Se modifichi una regola, gli altri lead non vengono ricalcolati finché non vengono toccati.

Per assegnare il punteggio subito, un amministratore preme **Esegui tutto ora** in **Intelligence CRM › Configurazione**. Il calcolo riguarda gli stessi lead dell'attività notturna e avvia anche la previsione, il rischio di abbandono e le raccomandazioni. Se non sei amministratore, Odoo risponde: «Solo un amministratore può eseguire i processi di CRM Intelligence.»

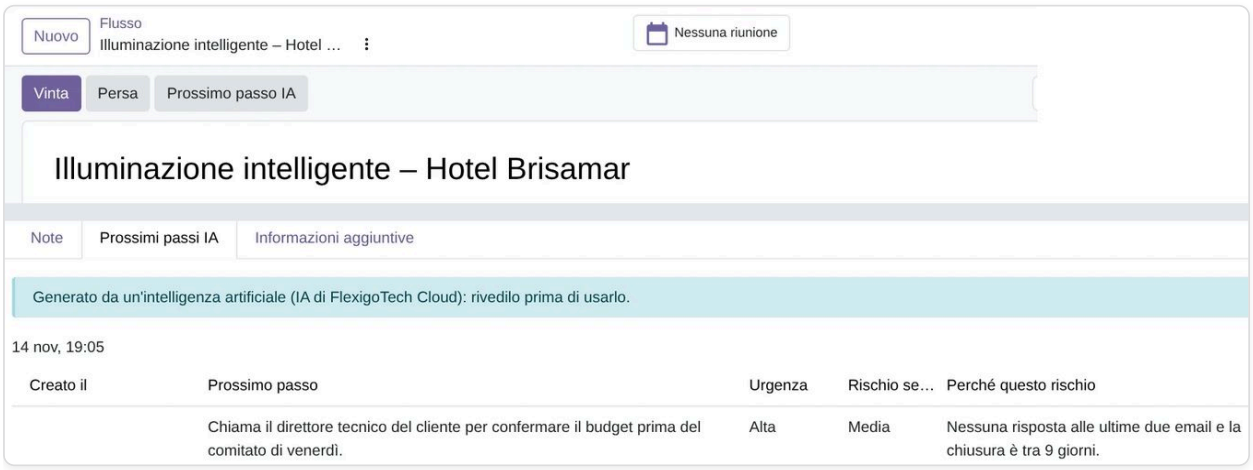
Un esempio dall'inizio alla fine

Nello screenshot del record, il punteggio è **Molto caldo (71-100)** e il dettaglio di **Regole soddisfatte** riporta tre regole soddisfatte. Ogni regola apporta i suoi punti e il punteggio è la somma dei tre, all'interno dell'intervallo dell'etichetta **Molto caldo (71-100)**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il record di un punteggio con l'etichetta **Molto caldo (71-100)** e le sue regole soddisfatte.

9 Il prossimo passo con l'IA di FlexigoTech Cloud



- **Schermata reale di Odoo 20.** Opportunità con **Prossimo passo IA** nella barra e la scheda **Prossimi passi IA** con il risultato.

Da dove arriva ogni dato

- Con il pulsante **Prossimo passo IA** dell'opportunità: il testo viene inviato a FlexigoTech Cloud come processo e la risposta torna in uno o due minuti.
- Ogni notte, per le opportunità nuove o modificate dal loro ultimo prossimo passo: 8 per notte per impostazione predefinita.
- Finché c'è un lavoro in sospeso, l'attività **CRM Intelligence: raccogli i prossimi passi IA di FlexigoTech Cloud** interroga il servizio ogni 2 minuti. Puoi farlo anche tu con **Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA**.

Pulsanti

Prossimo passo IA	Invia l'opportunità a FlexigoTech Cloud. Si nasconde mentre c'è un prossimo passo in corso.
Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA	Chiede subito la risposta. Compare solo mentre c'è un prossimo passo in corso.
Scarta	Nella raccomandazione, la contrassegna come scartata: resta nell'elenco, ma non conta più per il riepilogo di ogni lunedì. Si nasconde quando è già scartata.

Cosa torna indietro

Tornano il prossimo passo, la sua **Urgenza**, il **Rischio secondo l'IA** con **Perché questo rischio** e una **Bozza di follow-up**. Restano nella scheda **Prossimi passi IA** e in **Intelligence CRM › Raccomandazioni**, contrassegnati come generati dall'IA. Il precedente viene messo da parte, non eliminato.

> Senza l'abbonamento a FlexigoTech Cloud o la prova di 14 giorni, il pulsante non invia nulla e l'opportunità indica il motivo. Non compaiono nemmeno le opportunità escluse dalla profilazione né quelle contrassegnate come segnalante. Se FlexigoTech Cloud non riesce a rispondere, l'opportunità lo segnala in una nota e non cambia nulla.

Cosa può succedere con un prossimo passo

CASO	COSA SIGNIFICA
Non richiesto	L'opportunità non ha ancora un prossimo passo con l'IA. Si vede **Prossimo passo IA**.
In corso	Il testo è già stato inviato a FlexigoTech Cloud. Si vede **Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA** e si nasconde **Prossimo passo IA**.
Ricevuto	Il risultato finisce nella scheda **Prossimi passi IA** e in **Intelligence CRM › Raccomandazioni**. Il precedente viene messo da parte, non eliminato.
Fallito	L'opportunità lo segnala in una nota e non cambia nulla.
Perso dal cloud	Se FlexigoTech Cloud non ha più il processo, viene inviato di nuovo, una sola volta.
Scartato	Qualcuno ha premuto **Scarta** sulla raccomandazione e questa smette di essere considerata aperta.

Quando non esce nulla

- Senza l'abbonamento a FlexigoTech Cloud o la sua prova di 14 giorni. La prova si attiva nel database di produzione, non in una copia di staging né in un database con dati dimostrativi, da Impostazioni › FlexigoTech Cloud.
- Finché un amministratore non preme **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud** in **Intelligence CRM › Configurazione**. Resta registrato chi l'ha accettato e quando, e **Ritira** lo rimuove.
- Con le opportunità con **Esclusione dalla profilazione**, anche se la marca ce l'ha un'altra opportunità dello stesso cliente o con la stessa email.
- Con le opportunità contrassegnate come **È un segnalante (whistleblower)**. Entrambe le marche si impostano in **Intelligence CRM › Privacy del lead**.

Dove gira e quanto costa

Gira su FlexigoTech Cloud, sul nostro server proprio di Netcup in Germania, con un modello a pesi aperti e senza nessun altro fornitore di IA. L'input resta in memoria fino a 45 minuti e la risposta fino a 1 ora. Dopodiché non si conserva nessun testo: solo contatori di utilizzo. Ogni passo successivo consuma un documento del mese: 500 al mese per database di produzione con il piano Standard, 1.000 con Pro e 20 in un database di prova.

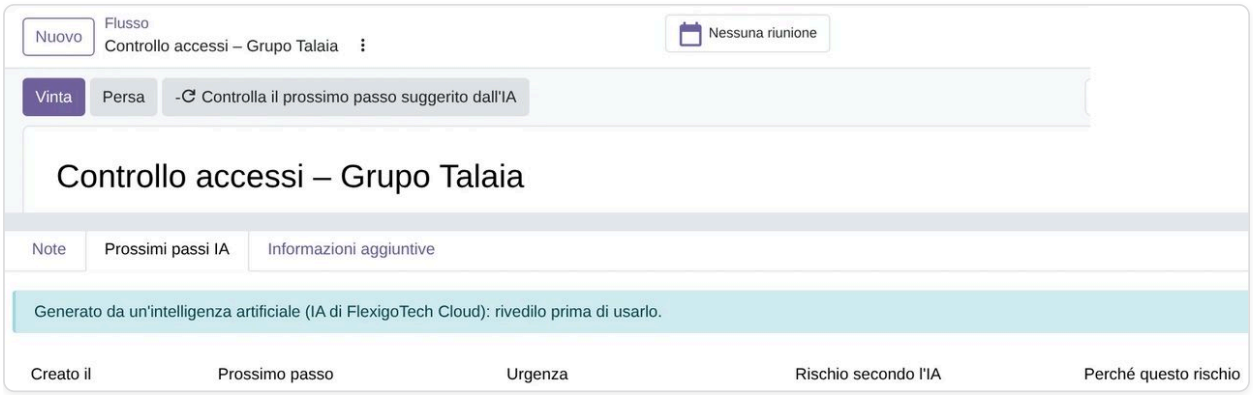
Campi del registro

Ultimo passo successivo con IA	Quando l'IA ha proposto l'ultimo passo successivo di questa opportunità.
Generato dall'IA	Marca della raccomandazione: verificala prima di usarla.
Rischio secondo l'IA	**Bassa**, **Media** o **Alta**.
Modello IA e **Versione delle istruzioni**	Con quale modello e quali istruzioni è stato generato.

Un esempio

Nell'opportunità di illuminazione intelligente dell'Hotel Brisamar, con 38.500,00 € di ricavo atteso e chiusura prevista il 23 nov, la scheda **Prossimi passi IA** mostra, generato il 14 nov alle 18:36, il passo successivo:

chiamare il direttore tecnico del cliente per confermare il preventivo prima del comitato di venerdì. In **Intelligence CRM › Raccomandazioni** compare con urgenza **Alta** e rischio **Media**, perché non ci sono risposte alle ultime due email e la chiusura è tra 9 giorni. Include una bozza di follow-up da inviare.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Opportunità con **Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA** mentre il passo successivo è in elaborazione.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

10 Cosa riceve l'IA e chi lo accetta



- **Schermata reale di Odoo 20.** La schermata **Configurazione** con il testo di ciò che riceve l'IA.

Cosa esce da ogni opportunità

Il testo esatto si trova nel modulo di **Configurazione**, in **Cosa riceve l'IA di FlexigoTech Cloud**. Sono il titolo, la fase e la pipeline, il ricavo atteso e la sua valuta, la probabilità, le stelle, i giorni nella fase, dall'ultima attività e fino alla chiusura, il punteggio delle tue regole, le etichette, le note interne, le attività pianificate e gli ultimi 10 messaggi. I messaggi vanno in testo semplice, senza risposte citate, e l'autore solo come ruolo. Non escono indirizzi email, telefoni né siti web, né i nomi del cliente e dei suoi contatti. Ogni richiesta contiene fino a 8.000 caratteri.

I pulsanti e i dati del permesso

Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud	Lo vede solo un amministratore, con il fornitore su **IA di FlexigoTech Cloud (abbonamento, nessuna chiave necessaria)** e finché il permesso non è concesso.
Ritira	Lo vede solo un amministratore e solo quando il permesso è concesso. Lo revoca.

IA di FlexigoTech Cloud accettata	Casella di sola lettura: indica se il permesso è concesso.
Accettata il e **Accettata da**	Chi l'ha accettato e quando. Sono di sola lettura.
Prossimi passi IA per notte	Quante opportunità modificate invia l'attività notturna. Parte da 8.

Stati

- Non accettato: nessuna opportunità esce verso il cloud e si vede **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud**.
- Accettato: resta registrato chi e quando, e si vede **Ritira**.

Accettare l'IA

1. **Entra come amministratore in Intelligence CRM › Configurazione**
   Apri il registro di configurazione della tua azienda.

2. **Leggi Cosa riceve l'IA di FlexigoTech Cloud**
   È il testo esatto di ciò che esce da ogni opportunità.

3. **Premi Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud**
   Vengono registrati **Accettata da** e **Accettata il**. Per ritirarlo, premi **Ritira**.

Cosa non esce mai

Non escono le opportunità con **Esclusione dalla profilazione**, nemmeno se la marca ce l'ha un'altra opportunità dello stesso cliente o con la stessa email. Non escono nemmeno quelle contrassegnate **È un segnalante (whistleblower)**. Entrambe le marche si impostano in **Intelligence CRM › Privacy del lead**.

> Solo un amministratore può accettare o ritirare l'autorizzazione. Un altro utente vede l'errore «Solo un amministratore può accettare o revocare ciò che riceve l'IA di FlexigoTech Cloud.»

Chi può toccare il permesso

Se qualcuno che non è amministratore prova ad accettare o ritirare, vede «Solo un amministratore può accettare o revocare ciò che riceve l'IA di FlexigoTech Cloud.» Lo stesso accade se si prova a cambiare l'azienda di una configurazione accettata: spostata su un'altra azienda, darebbe per accettato ciò che lì nessuno ha accettato. Per questo anche il cambio di azienda richiede di essere amministratore.

Ottenere la configurazione di un'azienda richiede di essere utente interno di quell'azienda. Altrimenti appare «Solo un utente interno può ottenere la configurazione di CRM Intelligence di una delle sue aziende.»

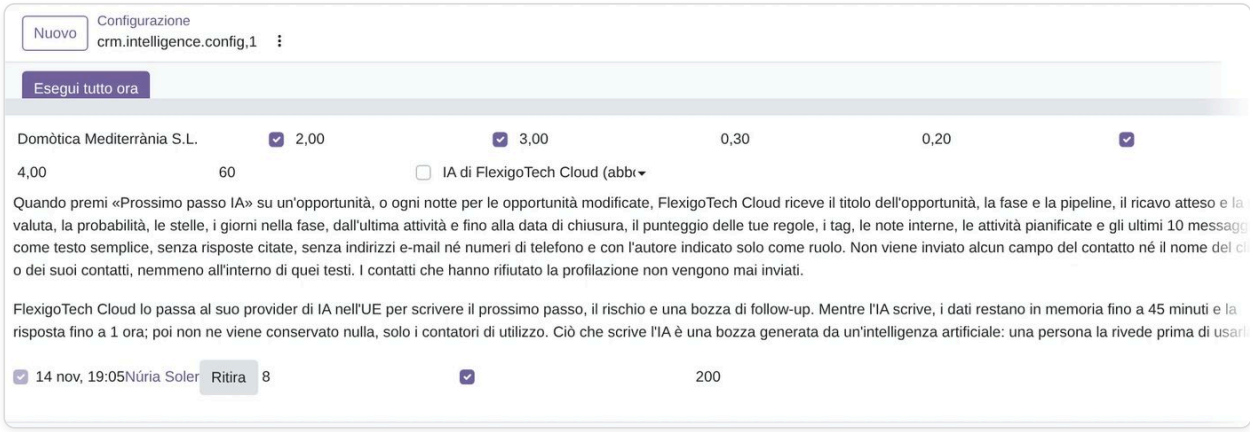
Cos'altro serve perché esca qualcosa

Il permesso da solo non basta. Senza l'abbonamento a FlexigoTech Cloud o la sua prova di 14 giorni, il passo successivo con IA non esce: il pulsante non invia nulla e l'opportunità indica il motivo. La prova si attiva nel database di produzione, non in una copia di staging né in un database con dati dimostrativi, da **Impostazioni › FlexigoTech Cloud**.

Esempio dall'inizio alla fine

1 Un amministratore entra in Intelligence CRM › Configurazione

Il permesso è non accettato e il pulsante **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud** è visibile.



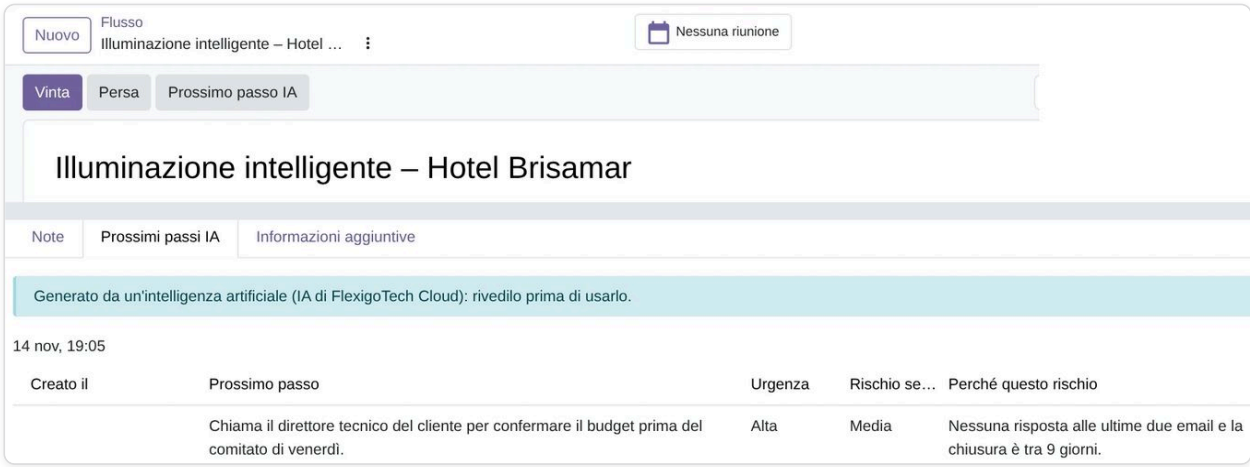
- **Schermata reale di Odoo 20.** La schermata **Configurazione** con il testo di ciò che riceve l'IA.

2 Lo accetta

Vengono registrati chi e quando, e il pulsante diventa **Ritira**.

3 Apre un'opportunità

Premi **Prossimo passo IA**. L'opportunità «Illuminazione intelligente - Hotel Brisamar» mostra il prossimo passo e l'urgenza, e riporta l'avviso «Generato da un'intelligenza artificiale (IA di FlexigoTech Cloud): rivedilo prima di usarlo.»



- **Schermata reale di Odoo 20.** La scheda **Prossimi passi IA** dell'opportunità.

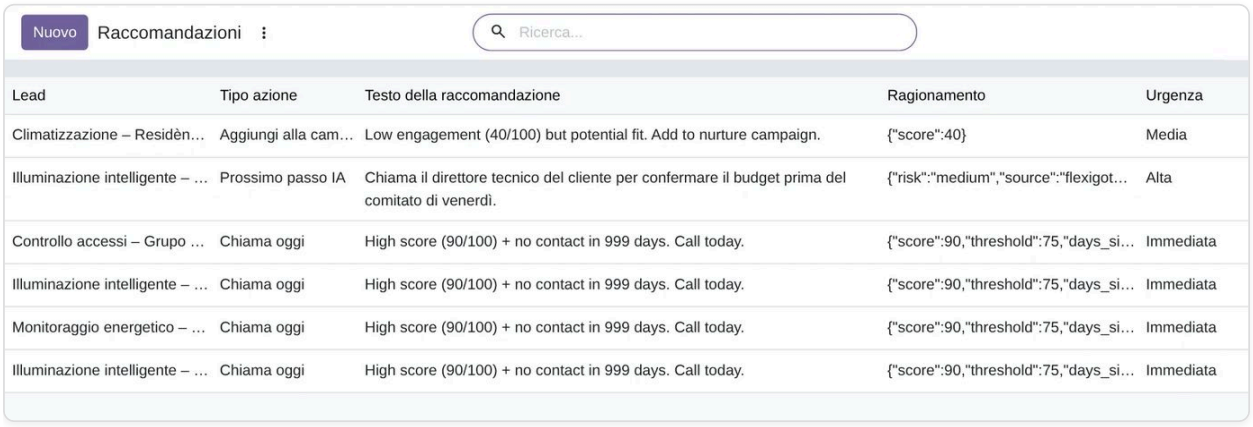
4 Si ritira il permesso se serve

Con **Ritira** smettono di uscire. Se un'opportunità ha **Esclusione dalla profilazione** o **È un segnalante (whistleblower)**, non è mai uscita.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Le marche di **Privacy del lead**.

11 Raccomandazioni basate su regole e il riepilogo di ogni lunedì



Lead	Tipo azione	Testo della raccomandazione	Ragionamento	Urgenza
Climatizzazione – Residèn…	Aggiungi alla cam…	Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign.	{"score":40}	Media
Illuminazione intelligente – …	Prossimo passo IA	Chiama il direttore tecnico del cliente per confermare il budget prima del comitato di venerdì.	{"risk":"medium","source":"flexigot…	Alta
Controllo accessi – Grupo …	Chiama oggi	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_si…	Immediata
Illuminazione intelligente – …	Chiama oggi	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_si…	Immediata
Monitoraggio energetico – …	Chiama oggi	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_si…	Immediata
Illuminazione intelligente – …	Chiama oggi	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_si…	Immediata

- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Raccomandazioni** con il tipo di azione, il testo, il ragionamento e l'urgenza di ciascuna.

Da dove arrivano

Le raccomandazioni basate su regole le genera l'attività pianificata **CRM Intelligence: aggiorna i suggerimenti**, che gira ogni notte. Per lanciarle subito, un amministratore preme **Esegui tutto ora**. In base alla fascia di punteggio del lead esce **Chiama oggi**, **Invia demo**, **Aggiungi alla campagna di nurturing** o **Squalifica**. Il loro testo esce in inglese in tutte le lingue.

Quelle di **Prossimo passo IA** arrivano dal pulsante omonimo nell'opportunità o dall'attività di ogni notte. Sono contrassegnate con **Generato dall'IA** e con l'avviso «Generato da un'intelligenza artificiale (IA di FlexigoTech Cloud): rivedilo prima di usarlo.»

Per aprire l'elenco vai in **Intelligence CRM › Raccomandazioni**.

Campi di una raccomandazione

Lead	L'opportunità a cui si riferisce.
Tipo azione	**Chiama oggi**, **Invia demo**, **Aggiungi alla campagna di nurturing**, **Squalifica** o **Prossimo passo IA**.
Testo della raccomandazione	La spiegazione della raccomandazione.
Ragionamento	Il perché, che esce come dati grezzi.
Urgenza	**Immediata**, **Alta**, **Media** o **Bassa**.
Rischio secondo l'IA	Solo in quelle IA: **Bassa**, **Media** o **Alta**.
Perché questo rischio	Solo in quelle IA: il motivo del rischio.
Bozza di follow-up	Solo in quelle IA: un testo di follow-up da verificare.
Scarta	Pulsante che la contrassegna come scartata.

Stati

Una raccomandazione resta aperta finché qualcuno non la scarta. Premendo **Scarta** viene contrassegnata come **Scartata**, con **Scartata da** e **Scartata il**. Quel pulsante non compare più su una raccomandazione scartata.

Riepilogo di ogni lunedì

Ogni lunedì, l'attività **CRM Intelligence: riepilogo settimanale** invia un'email ai responsabili vendite, o ai destinatari che scegli in **Intelligence CRM › Configurazione**. Include le raccomandazioni aperte degli ultimi 7 giorni, con quelle dell'IA contrassegnate. È attivo di default.

> La raccomandazione **Riassegna a vendite interne** è nell'elenco dei tipi, ma il modulo non la genera mai. Non puoi cambiare il testo delle raccomandazioni basate su regole: escono in inglese.

Le fasce di punteggio e cosa esce in ciascuna

PUNTEGGIO DEL LEAD	RACCOMANDAZIONE	CONDIZIONE EXTRA
75 o più	**Chiama oggi** con urgenza immediata	5 giorni o più senza contatto
Da 50 a 74	**Invia demo**	Nessuna
Da 30 a 49	**Aggiungi alla campagna di nurturing**	Nessuna
Da 20 a 29	Nessuna	Nessuna raccomandazione
Sotto 20	**Squalifica**	Lead creato da più di 90 giorni

Il modulo non ripete una raccomandazione già aperta per quel lead. Se la scarti e il lead resta nella stessa fascia, la notte successiva ricompare.

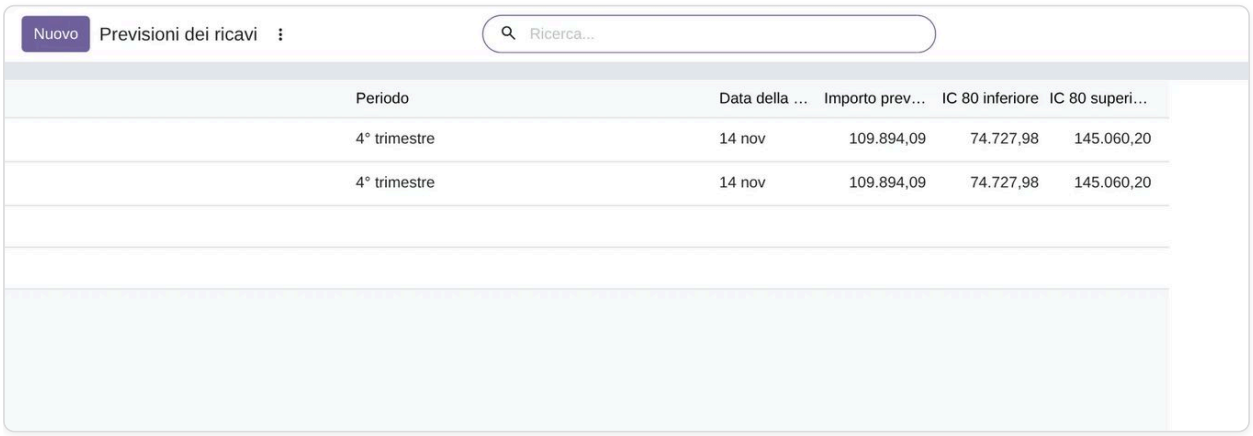
> La data dell'ultima attività non la compila nessuno. Per questo ogni lead con 75 o più esce come **Chiama oggi** con 999 giorni senza contatto. Consideralo un indizio di priorità, non un conteggio reale di giorni.

Un esempio dall'inizio alla fine

In **Intelligence CRM › Raccomandazioni** c'è una raccomandazione di **Aggiungi alla campagna di nurturing** per il lead «Climatizzazione - Residència Les Oliveres», con urgenza **Media** e il testo «Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign.». Rientra nella fascia da 30 a 49. Per «Controllo accessi - Grupo Talaia» esce **Chiama oggi**, con un testo in inglese che parla di 90 punti su 100 e 999 giorni senza contatto.

Per «Illuminazione intelligente - Hotel Brisamar» c'è una voce di **Prossimo passo IA** con urgenza **Alta**: «Chiama il direttore tecnico del cliente per confermare il budget prima del comitato di venerdì.». Ha rischio **Media**, il motivo e una bozza di follow-up. La esamini tu e, se non ti convince, premi **Scarta**. Il lunedì successivo, quelle ancora aperte degli ultimi 7 giorni compaiono nell'e-mail ai responsabili vendite.

12 La previsione dei ricavi



- **Schermata reale di Odoo 20.** La lista **Previsioni dei ricavi** con l'importo previsto e i margini **IC 80 inferiore** e **IC 80 superiore**.

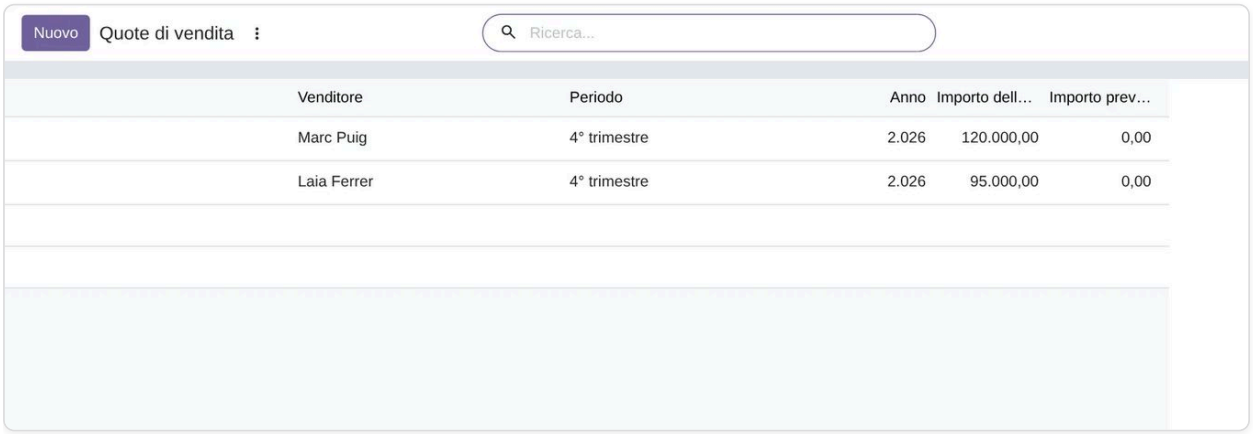
Sei in **Intelligence CRM › Previsioni dei ricavi**. Ogni notte il modulo aggiunge una riga nuova, con il trimestre in corso in **Periodo**. Somma il ricavo atteso di tutte le opportunità aperte, quando chiuderanno, moltiplicato per la loro probabilità e per il tasso di chiusura della loro fase, e sottrae quelle ferme da più di 30 giorni nella fase.

I margini **IC 80 inferiore**, **IC 80 superiore**, **IC 95 inferiore** e **IC 95 superiore** sono un margine fisso attorno all'importo previsto, non un calcolo statistico.

Pulsanti del record

Calcola valore effettivo	Solo per i responsabili vendite. Calcola il vinto nel periodo di quella previsione, ma questa schermata non mostra il risultato.

Quote di vendita



- **Schermata reale di Odoo 20.** La lista **Quote di vendita** con **Importo della quota** e **Importo previsto**.

In **Intelligence CRM › Quote di vendita** registri, per ogni commerciale, il periodo (da T1 a T4), l'anno e l'importo della quota. L'**Importo previsto** lo scrivi tu. Il **Raggiungimento (%)** e l'**Importo del divario** si calcolano a partire da quella cifra.

> L'**Importo previsto** delle quote non si compila da solo e l'**Importo effettivo** risulta sempre 0. Nel modulo della previsione, la ripartizione per fase e per venditore compare come dati grezzi.

Come si calcola l'importo

Il tasso di chiusura di una fase deriva dallo storico quando quella fase ha 5 o più opportunità chiuse. Le vinte contano in tutte le fasi attraversate. Le perse contano nella fase in cui sono andate perse e in quelle precedenti. Il tasso è il vinto diviso il vinto più il perso da quella fase in avanti. Con meno di 5 chiuse si usa un valore di partenza: 0,20, 0,35 o 0,55 in base al nome inglese della fase (New, Qualified o Proposition), e 0,25 se non corrisponde nessuno.

I margini IC 80 e IC 95

Sono un margine fisso attorno all'importo previsto, non un intervallo statistico. Con 20 opportunità aperte o meno il margine base è del 25%, e con più di 20 è del 15%. Quel margine si moltiplica per 1,28 per l'80 e per 1,96 per il 95.

Il periodo

Ogni riga riporta in **Periodo** il trimestre del giorno in cui è stata calcolata, da **1° trimestre** a **4° trimestre**. L'importo non guarda le date di chiusura: somma tutto l'imbuto aperto.

Cosa mostra il record

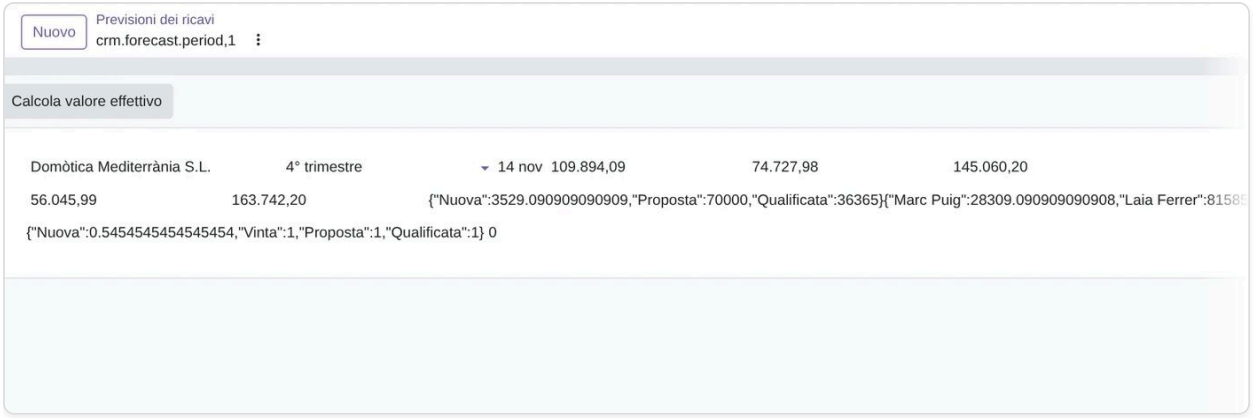
Azienda	L'azienda di Odoo a cui appartiene la previsione. Si compila da sola con la tua.
Data della previsione	Il giorno in cui è stata generata.
Previsione per fase e **Previsione per venditore**	Le ripartizioni compaiono come dati grezzi. La previsione per venditore la vedono solo gli utenti con accesso a tutti i lead.
Tasso di chiusura per fase	Il tasso di ogni fase usato nel calcolo, anche questo in forma grezza.
Durata media del ciclo (giorni)	Risulta sempre 0: nessun calcolo lo compila.

Quando non ti lascia fare qualcosa

- **Calcola valore effettivo** compare solo per i responsabili vendite.
- Quello che calcola **Calcola valore effettivo** non compare in nessuna schermata del modulo.
- Nelle quote, l'**Importo effettivo** risulta sempre 0.
- Nelle quote, l'**Importo previsto** non lo scrive nessun calcolo: lo inserisci tu. Senza di esso, la **Raggiungimento (%)** e l'**Importo del divario** non ti dicono nulla.

Esempio dall'inizio alla fine

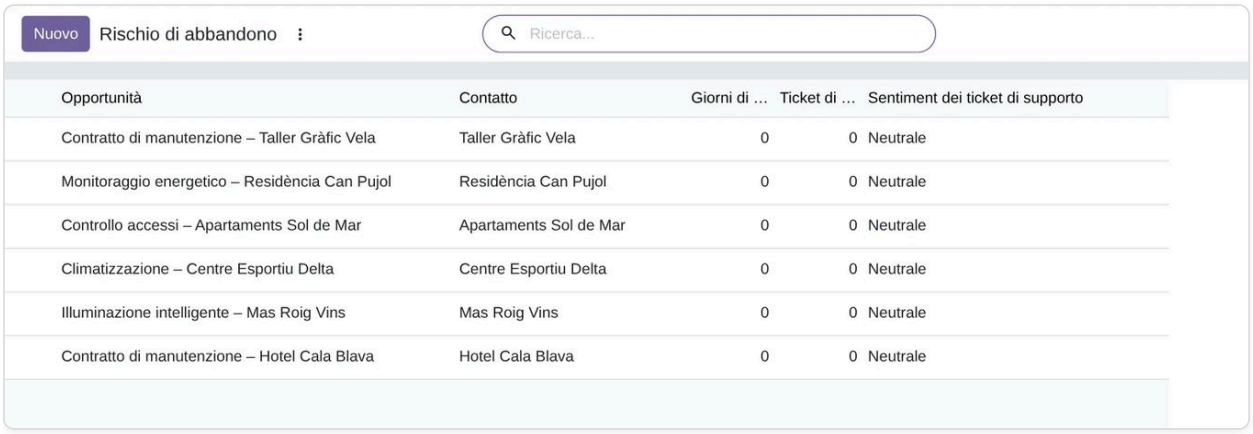
Nella lista delle previsioni ci sono due righe del periodo **4° trimestre**, con data 14 nov, importo previsto 109.894,09, **IC 80 inferiore** 74.727,98 e **IC 80 superiore** 145.060,20. Nel modulo di una delle due, la previsione per fase e per venditore compare come dati grezzi. Nelle quote, il venditore Marc Puig ha una quota di 120.000,00 nel **4° trimestre** 2026 e Laia Ferrer di 95.000,00. In entrambe, l'**Importo previsto** è a 0,00 perché nessuno l'ha ancora scritto.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il modulo di una previsione con il pulsante **Calcola valore effettivo** e la ripartizione in forma grezza.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

13 Il rischio di abbandono di ogni cliente acquisito



- **Schermata reale di Odoo 20.** La lista **Rischio di abbandono** con i giorni di inattività, i ticket e il sentiment di ogni opportunità vinta.

Il punteggio parte da 50. I giorni senza toccare l'opportunità, i ticket di Helpdesk, il sentiment dei ticket, l'onboarding e l'importo lo alzano o lo abbassano. I giorni di inattività si contano dall'ultima volta che qualcuno ha salvato una modifica sull'opportunità vinta, non dall'ultimo contatto con il cliente.

Da dove arriva ogni dato

- I giorni di inattività, i ticket degli ultimi 30 giorni e il valore del cliente (il ricavo atteso dell'opportunità) li calcola il modulo. I ticket contano solo se hai Helpdesk (Enterprise).
- Il sentiment dei ticket e il completamento dell'onboarding non li compila nessuno da solo: li inserisci a mano nella scheda.
- Il calcolo gira ogni giorno con l'attività pianificata **CRM Intelligence: aggiorna i punteggi di rischio di abbandono** e considera solo le opportunità vinte.
- Per calcolarlo subito, un amministratore preme **Esegui tutto ora**.



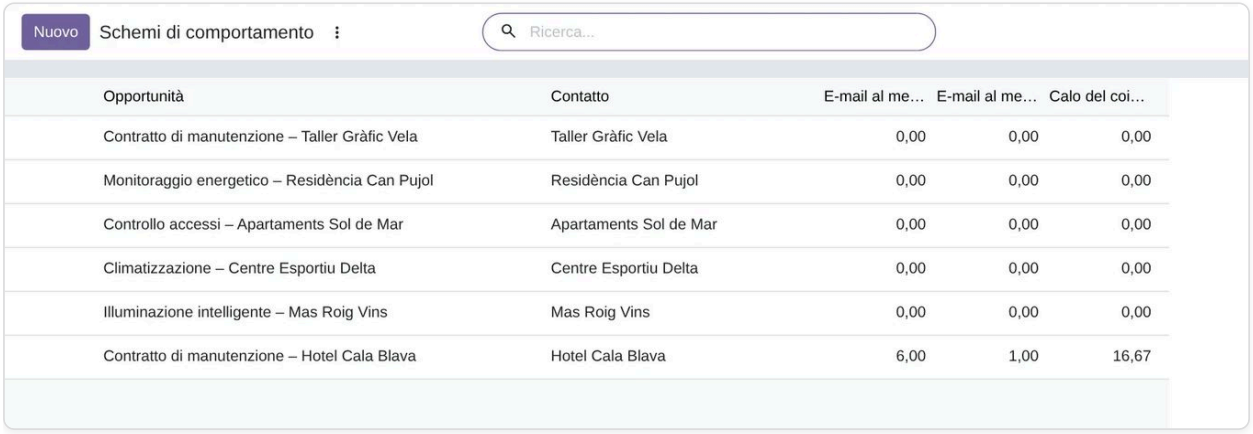
- **Schermata reale di Odoo 20.** La scheda di un'opportunità con il punteggio, la fascia **Lista di osservazione** e le sue azioni consigliate.

Le fasce

FASCIA	PUNTEGGIO	COSA SUCCEDE
A rischio	70 o più	Tre azioni: una revisione trimestrale con il cliente, offrire uno sconto o attivare più funzioni, e far salire la questione al responsabile dell'account.
Lista di osservazione	Da 40 a 69	Due azioni: monitorare l'interazione e inviare un'email di follow-up.
Stabile	Sotto 40	Nessuna azione.

Schemi di comportamento

In **Intelligence CRM › Schemi di comportamento** vedi, per ogni opportunità vinta, le email e i messaggi di 150-180 giorni fa e degli ultimi 30, la perdita di interazione e i fattori che hanno spostato il rischio. Il pulsante **Ricalcola** lo possono usare i responsabili vendite: i venditori si limitano a leggere gli schemi.



- **Schermata reale di Odoo 20.** La lista **Schemi di comportamento** con le email al mese e la perdita di interazione.

Ricalcola	Ricalcola i messaggi e aggiorna la probabilità di rinnovo e il potenziale di espansione, tenendo conto del rischio che l'opportunità già ha. Lo vedono solo i responsabili vendite.

Stati

Il rischio non ha stati di flusso. Quello che cambia è la fascia mostrata da **Categoria di rischio**: **A rischio**, **Lista di osservazione** o **Stabile**. **Ultimo calcolo** indica quando è stato calcolato l'ultima volta.

> L'IA non calcola questo rischio: lo calcola il modulo con le sue regole fisse. Il sentiment e l'onboarding non si compilano da soli, quindi finché non li inserisci a mano non entrano nel punteggio. Le schermate mostrano valori senza etichette e alcune colonne in JSON.

Cosa somma e cosa sottrae

Il calcolo gira ogni giorno e solo per le opportunità vinte. Parte da 50 e applica questi movimenti.

FATTORE	QUANDO	PUNTI
Giorni senza modifiche	Da 30 a 59 giorni	+15
Giorni senza modifiche	60 giorni o più	+30
Ticket di Helpdesk (Enterprise)	Da 5 a 7 ticket in 30 giorni	+10
Ticket di Helpdesk (Enterprise)	8 ticket o più in 30 giorni	+25
Sentiment dei ticket	Negativo	+20
Onboarding	90% o più	-10
Importo	Ricavo superiore a 5.000	-5

A rischio e **Lista di osservazione** hanno azioni fisse, che compaiono in **Azioni consigliate**; **Stabile** non ne ha nessuna. Con solo ciò che calcola il modulo, il punteggio non scende sotto 45: per arrivare a **Stabile** bisogna inserire a mano un onboarding al 90% o più e che il ricavo superi 5.000.

Cosa si compila da solo e cosa no

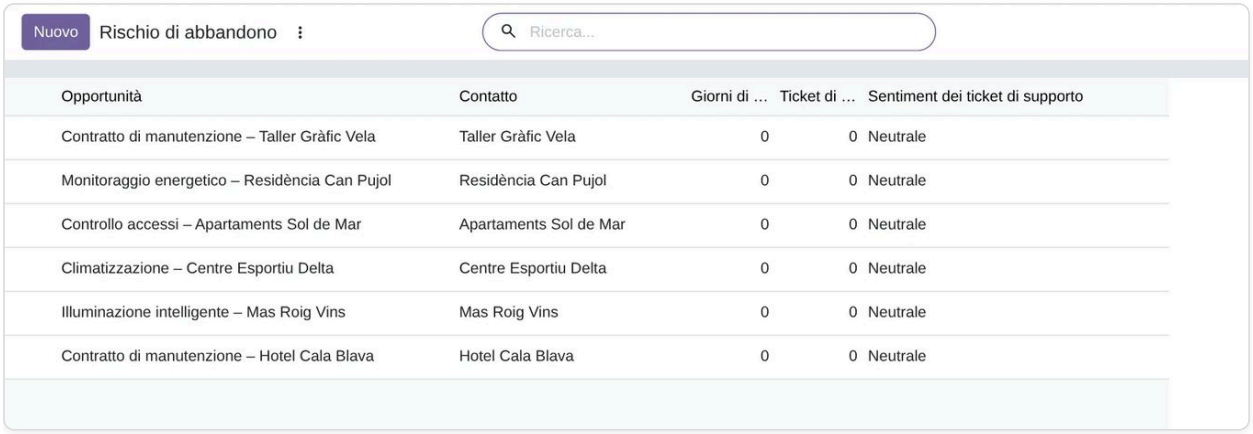
Giorni di inattività	Giorni dall'ultima volta che qualcuno ha salvato una modifica sull'opportunità. Non misura l'ultimo contatto con il cliente.
Ticket di supporto negli ultimi 30 giorni	Conta solo con Helpdesk (Enterprise).
Sentiment dei ticket di supporto	Positivo, Neutro o Negativo. Parte da Neutro e si cambia a mano.
Completamento dell'onboarding (%)	Si imposta a mano.
Valore cliente (LTV)	Il ricavo atteso da quell'opportunità vinta. Non somma altre vendite del cliente.
Punteggio di rischio di abbandono	Da 0 a 100, calcolato.
Ultimo calcolo	Data e ora dell'ultimo calcolo.

Lo schema di comportamento

Ogni opportunità vinta ha anche uno schema di comportamento in **Intelligence CRM › Schemi di comportamento**. Confronta le e-mail e i messaggi di 150-180 giorni fa con quelli degli ultimi 30 e ricava il **Calo del coinvolgimento (%)**. La **Probabilità di rinnovo** è 100 meno il rischio di abbandono. Il **Punteggio di potenziale di espansione** tiene conto se il cliente ha un'altra opportunità aperta, il coinvolgimento recente e un rischio basso. I **Fattori di abbandono** mostrano di quanti punti ogni fattore si è spostato rispetto a 50.

Un esempio dall'inizio alla fine

Nelle schermate del modulo, l'opportunità di Mas Roig Vins compare nella scheda con un punteggio di 45 nella fascia **Lista di osservazione** e due azioni: monitorare le tendenze di coinvolgimento e inviare un'e-mail di follow-up. Nell'elenco, le opportunità mostrano i giorni di inattività, i ticket e il sentiment Neutro. Il suo ricavo passa da 5.000 e sottrae 5 punti: 45 è il minimo che il modulo dà da solo. Per passare a **Stabile**, chi segue l'account dovrebbe impostare a mano un onboarding del 90% o più; salvandolo, il punteggio scende a 35.

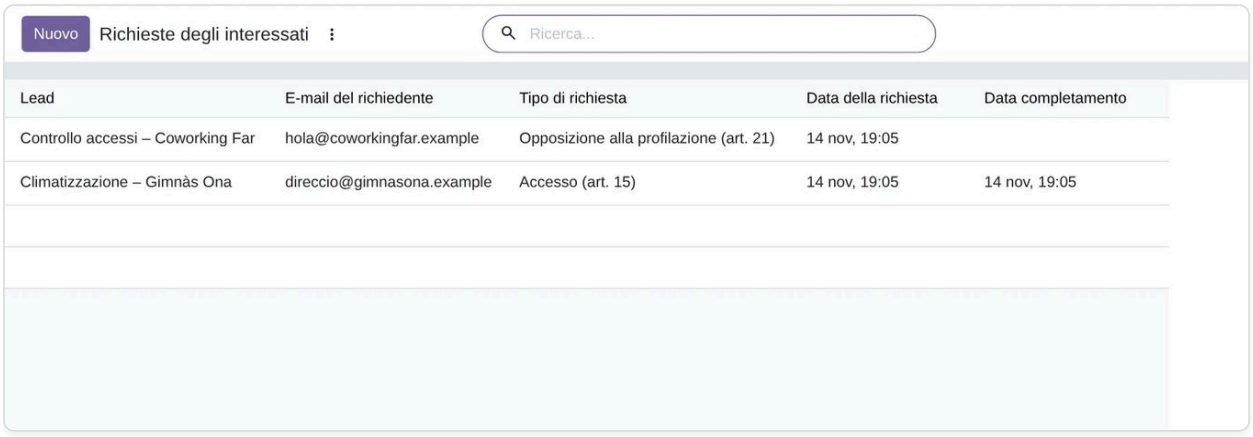


- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Rischio di abbandono** con le opportunità vinte.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

14 Richieste GDPR e registro di audit

Le richieste si trovano in **Intelligence CRM › Richieste degli interessati**. Le crea a mano un responsabile commerciale: non esiste un portale per l'interessato. Ogni richiesta si risolve con il pulsante corrispondente al suo tipo. Solo i responsabili commerciali le vedono e le usano.



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco delle richieste degli interessati con il tipo e le date di ciascuna.

I pulsanti della richiesta

Esporta dati	Per accesso e portabilità. Genera un file JSON con nome, e-mail, telefono, azienda e fase dell'opportunità, i suoi punteggi, le sue raccomandazioni e il suo registro di audit, e lo salva in **Dati esportati**.
Cancella dati personali	Per cancellazione. Anonimizza l'opportunità ed elimina i suoi messaggi, allegati, attività e dati di intelligence. Dal contatto elimina e-mail, telefono, sito web, ruolo e note; se ha fatture, conserva il nome, il codice fiscale e l'indirizzo richiesti dalla legge.
Interrompi la profilazione	Per opposizione. Contrassegna l'opportunità con **Esclusione dalla profilazione**.
Correggi i dati del contatto	Per rettifica. Apre il contatto perché tu lo corregga a mano e registra chi l'ha aperto e quando.

Ogni pulsante compare solo quando la richiesta è del tipo previsto e si trova in **In sospeso**.

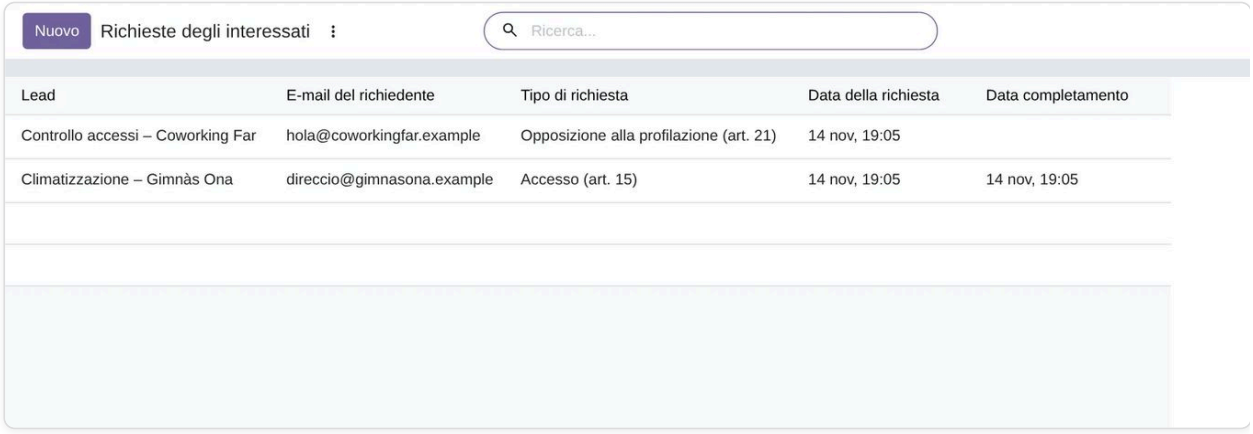
Stati

- **In sospeso**: la richiesta è registrata e non ancora risolta.
- **In corso**: la cancellazione non ha toccato il contatto perché è un'azienda, ha un utente o ha contatti propri. Controllalo a mano e porta la richiesta a **Completata**.
- **Completata**: risolta.
- **Completata (dati di fatturazione conservati per legge)**: la cancellazione è stata eseguita e i dati delle fatture sono stati conservati.
- **Negata**: è stata respinta, con la base giuridica in **Motivo del rifiuto**. Compare automaticamente se si chiede l'accesso a un'opportunità contrassegnata **È un segnalante (whistleblower)** con l'e-mail del suo contatto.

Passaggi

1 Apri l'elenco

Entra in **Intelligence CRM › Richieste degli interessati** e premi **Nuovo**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco delle richieste degli interessati.

2 Compila la richiesta

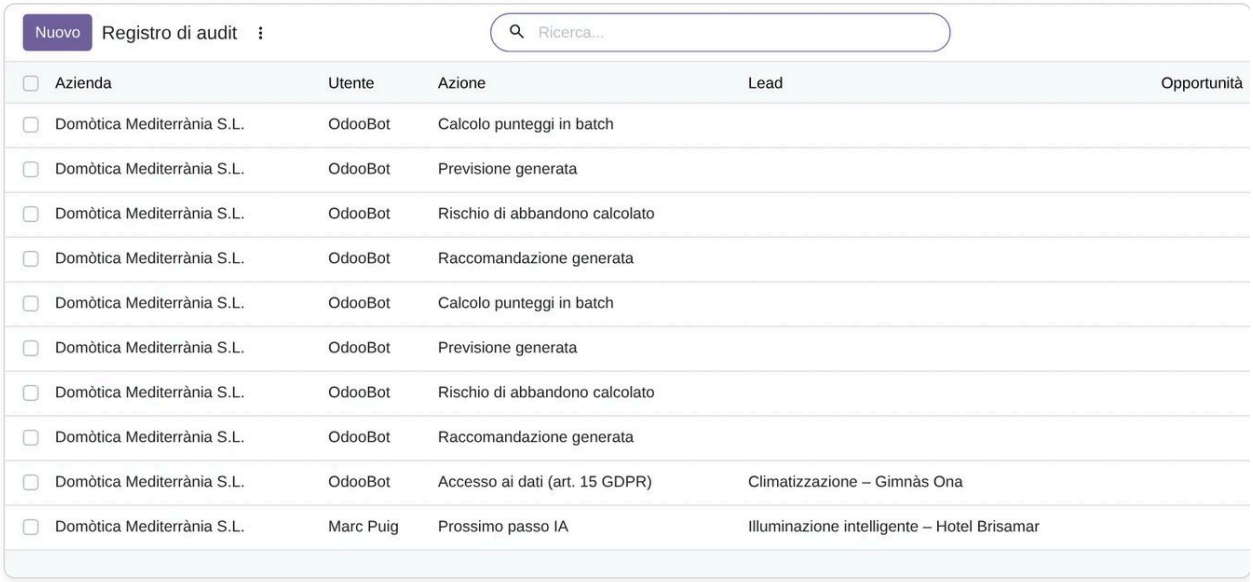
Scegli il **Lead**, inserisci l'**E-mail del richiedente** e il **Tipo di richiesta**.

3 Premi il pulsante del tipo

L'azione viene eseguita e la richiesta passa a **Completata**, oppure a **In corso** se la cancellazione lascia il contatto da rivedere. Annota quanto serve in **Note**.

4 **Controlla il registro**

L'azione viene registrata in **Intelligence CRM › Registro di audit**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il registro di audit con l'azione e l'utente di ogni calcolo.

> Se non sei responsabile vendite, Odoo avvisa con «Solo un amministratore Vendite può gestire le richieste degli interessati.». I registri di audit non si possono modificare né eliminare.

Regole e condizioni

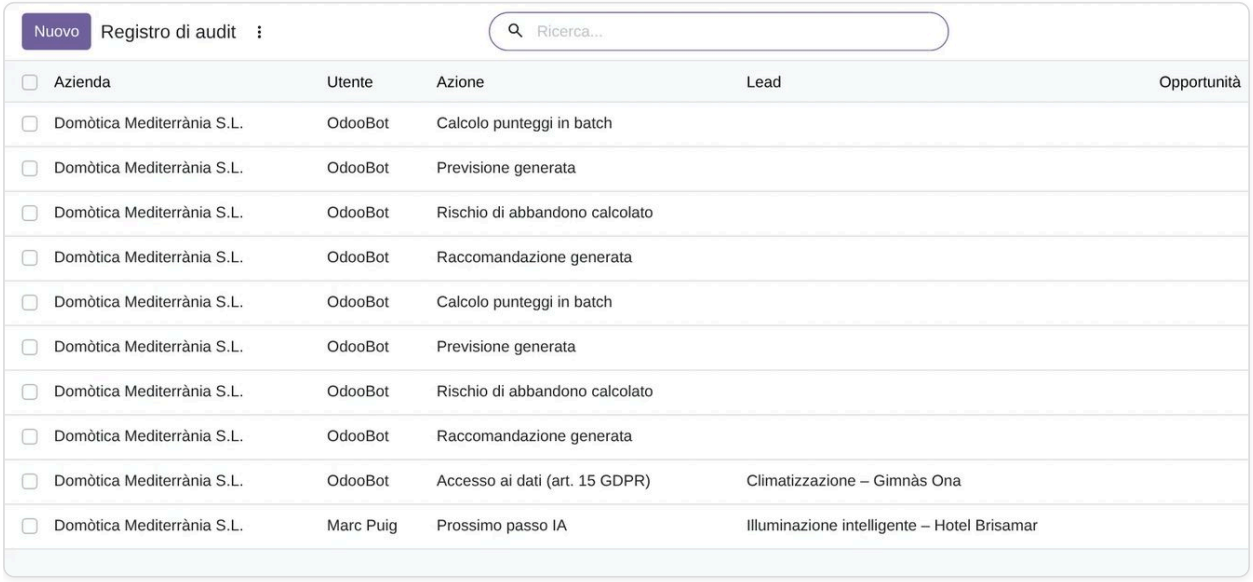
- Solo un responsabile vendite può gestire le richieste. Se un altro utente ci prova, Odoo mostra «Solo un amministratore Vendite può gestire le richieste degli interessati.».
- **Esporta dati** serve per i tipi **Accesso (art. 15)** e **Portabilità (art. 20)**. **Cancella dati personali** solo per **Cancellazione (art. 17)**, **Interrompi la profilazione** per l'opposizione e **Correggi i dati del contatto** per la rettifica.
- I pulsanti scompaiono quando la richiesta non è più in **In sospeso**.
- Se il contatto ha fatture o altre registrazioni contabili, la cancellazione conserva nome, codice fiscale e indirizzo. Senza l'applicazione di contabilità non ci sono fatture da conservare.
- La cancellazione lascia l'opportunità come record anonimo: svuota i suoi dati personali, interrompe il collegamento con il contatto ed elimina messaggi, allegati, attività, esportazioni precedenti e dati di intelligence.
- La rettifica non indica cosa correggere: apre il contatto dell'opportunità (l'opportunità stessa se non ha un contatto) perché tu lo corregga a mano. Si registra chi l'ha aperto e quando, e la richiesta passa a completata.
- I registri di audit non possono essere modificati né cancellati. Odoo risponde «Audit logs are immutable and cannot be modified.» oppure «Audit logs are immutable and cannot be deleted.», in inglese.
- Ogni giorno vengono cancellati i punteggi e le raccomandazioni che non cambiano da più di 24 mesi. Questo termine non si modifica dalla schermata.

Campi della richiesta

Azienda	L'azienda a cui appartiene la richiesta.
Lead	L'opportunità su cui si chiede. È obbligatorio.
E-mail del richiedente	L'e-mail di chi fa la richiesta.
Tipo di richiesta	**Accesso (art. 15)**, **Cancellazione (art. 17)**, **Portabilità (art. 20)**, **Rettifica (art. 16)** o **Opposizione alla profilazione (art. 21)**.
Data della richiesta	Si imposta da sola alla creazione e non si modifica.
Data completamento	Non si modifica.
Dati esportati	Il file JSON, che si scarica come crm_intelligence_export.json.
Note	Note interne di gestione.

Il registro di audit

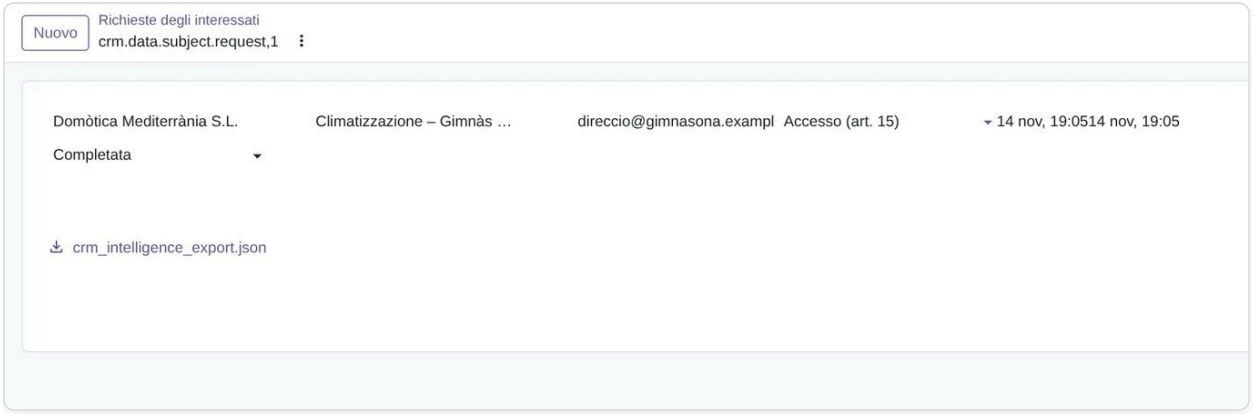
In **Intelligence CRM › Registro di audit** si registra cosa è stato fatto e da chi. Ogni riga ha **Azienda**, **Utente**, **Azione**, **Lead** o **Opportunità**, **Dati di input**, **Dati di output** e **Note**, e nei prossimi passi IA, il **Modello usato**. La colonna **Data e ora** resta vuota: il modulo non la compila. Lo leggono i responsabili commerciali. Tra le azioni ci sono **Accesso ai dati (art. 15 GDPR)**, **Cancellazione dei dati (art. 17 GDPR)**, **Rettifica dei dati (art. 16 GDPR)** ed **Esclusione del lead registrata**, oltre ai calcoli di punteggio, previsione, rischio e raccomandazioni. Se il registro riguarda un lead, viene registrato nell'azienda di quel lead.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il registro di audit con le colonne **Utente** e **Azione**.

Un esempio dall'inizio alla fine

Nell'elenco c'è una richiesta di tipo **Accesso (art. 15)** sull'opportunità «Climatizzazione - Gimnàs Ona». È completata e con data di completamento. Il suo file di esportazione si chiama crm_intelligence_export.json. Nel registro di audit compare l'azione **Accesso ai dati (art. 15 GDPR)** di quell'opportunità. Un'altra richiesta, su «Controllo accessi - Coworking Far», è di **Opposizione alla profilazione (art. 21)** e non ha ancora una data di completamento.



- **Schermata reale di Odoo 20.** La scheda di una richiesta con le date di creazione e completamento.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

15 I dati in entrata e in uscita

DATO	DIREZIONE	QUANDO
Titolo dell'opportunità, fase e pipeline	Da Odoo a FlexigoTech Cloud	Premendo **Prossimo passo IA**, o ogni notte sulle opportunità nuove o modificate dal loro ultimo prossimo passo.
Ricavo atteso e sua valuta, probabilità e stelle	Da Odoo a FlexigoTech Cloud	Come sopra.
Giorni nella fase, dall'ultima attività e fino alla chiusura	Da Odoo a FlexigoTech Cloud	Come sopra.
Punteggio delle tue regole ed etichette	Da Odoo a FlexigoTech Cloud	Come sopra.
Note interne e attività pianificate	Da Odoo a FlexigoTech Cloud	Come sopra.
Gli ultimi 10 messaggi, in testo semplice, senza risposte citate e con l'autore indicato solo come ruolo	Da Odoo a FlexigoTech Cloud	Come sopra, fino a 8.000 caratteri per richiesta.
Prossimo passo e sua urgenza	Da FlexigoTech Cloud a Odoo	Viene ripreso dall'attività ogni 2 minuti o dal pulsante **Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA**, che compare finché ce n'è uno in attesa.
Rischio (basso, medio o alto) con il motivo	Da FlexigoTech Cloud a Odoo	Come sopra.
Bozza di follow-up e modello che ha risposto	Da FlexigoTech Cloud a Odoo	Come sopra.

Di notte vengono elaborate le opportunità nuove o modificate dal loro ultimo prossimo passo, fino al numero di **Prossimi passi IA per notte** in **Intelligence CRM › Configurazione**. Il valore predefinito è 8. Il risultato torna in

uno o due minuti e si trova nella scheda **Prossimi passi IA** dell'opportunità e in **Intelligence CRM › Raccomandazioni**, contrassegnato come generato dall'intelligenza artificiale.

L'IA di FlexigoTech Cloud gira sul nostro server di Netcup in Germania, con un modello a pesi aperti e senza alcun altro fornitore di IA. Non conserva alcun testo: solo contatori di utilizzo. Non escono mai e-mail, telefoni o siti web. Non escono nemmeno i nomi del cliente e dei suoi contatti, né alcun campo di contatto. Le opportunità con **Esclusione dalla profilazione** e quelle contrassegnate **È un segnalante (whistleblower)** non escono. Nessuna opportunità esce finché un amministratore non preme **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud** in **Intelligence CRM › Configurazione**; **Ritira** la rimuove.

Le regole e i punteggi dei lead, le previsioni, il rischio di abbandono, le raccomandazioni basate su regole, le quote di vendita, le richieste GDPR e il registro di audit vengono calcolati e salvati nel tuo Odoo, e non escono verso FlexigoTech Cloud. Il punteggio è la somma dei punti delle tue regole e non è calcolato dall'IA.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

16 Cosa succede da sola

ATTIVITÀ	FREQUENZA	COSA FA
CRM Intelligence: calcola i punteggi dei lead	Ogni giorno, attiva	Assegna il punteggio ai lead che non ne hanno mai avuto uno e a quelli che qualcuno ha modificato nelle ultime 24 ore.
CRM Intelligence: genera previsioni	Ogni giorno, attiva	Aggiunge una nuova riga di previsione dei ricavi.
CRM Intelligence: aggiorna i punteggi di rischio di abbandono	Ogni giorno, attiva	Ricalcola il rischio delle opportunità vinte.
CRM Intelligence: aggiorna i suggerimenti	Ogni giorno, attiva	Genera i suggerimenti basati su regole e comincia a inviare all'IA le opportunità di quella notte.
CRM Intelligence: job di eliminazione dei dati	Ogni giorno, attiva	Elimina i punteggi e i suggerimenti fermi da più di 24 mesi.
CRM Intelligence: riepilogo settimanale	Ogni settimana, attiva	Ogni lunedì invia il riepilogo dei suggerimenti aperti.
CRM Intelligence: raccogli i prossimi passi IA di FlexigoTech Cloud	Ogni 2 minuti, attiva	Raccoglie le risposte dell'IA già pronte e invia le opportunità rimaste di quella notte.

Le frequenze si modificano in **Impostazioni › Funzioni tecniche › Automazione › Azioni pianificate**, con la modalità sviluppatore attiva. Tutte le attività sono attive di default.

17 Le opzioni del modulo e il loro valore iniziale



- **Schermata reale di Odoo 20.** La schermata **Configurazione** con il pulsante **Esegui tutto ora**.

OPZIONE	VALORE INIZIALE	COSA FA
Attiva punteggio dei lead	Attiva	Disattivata, nessun lead riceve un punteggio, nemmeno con **Esegui tutto ora**.
Attiva previsione	Attiva	Disattivata, la previsione non viene calcolata.
Attiva rilevamento abbandono	Attiva	Disattivata, il rischio di abbandono non viene calcolato.
Sconto per stallo	0,2	Numero tra 0 e 1: sconto applicato nella previsione alle opportunità con più di 30 giorni nella fase.
Dimensione del batch	200	Lead elaborati per batch nei calcoli di punteggio, rischio di abbandono e suggerimenti.
Invia riepilogo settimanale	Attiva	Ogni lunedì invia un'email con i suggerimenti aperti degli ultimi 7 giorni.
Destinatari del riepilogo	Vuoto	Scegli gli utenti che ricevono il riepilogo. Se è vuoto, lo ricevono i responsabili commerciali dell'azienda.
Prossimi passi IA per notte	8	Quante opportunità modificate il modulo invia ogni notte all'IA di FlexigoTech Cloud. Ognuna consuma un documento del mese.
Provider IA	IA di FlexigoTech Cloud	Resta così: con un'altra opzione non viene richiesto nessun prossimo passo.

Con l'IA di FlexigoTech Cloud, **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud** lo preme un amministratore e nessuna opportunità esce verso il cloud fino ad allora. Viene registrato chi l'ha accettato e quando, e **Ritira** lo revoca.

Compaiono nella schermata ma non fanno nulla: **Orario del calcolo del punteggio**, **Orario del calcolo della previsione**, **Ora del calcolo dell'abbandono**, **Tasso di chiusura predefinito**, **Soglia di inattività (giorni)** e **Attiva punteggio con IA**. L'orario di ogni calcolo è stabilito dall'attività pianificata, la previsione usa i tassi di chiusura di ogni fase e il punteggio è sempre la somma delle tue regole.

Ciò che si fa a mano

SCHERMATA	PULSANTI
Opportunità	**Prossimo passo IA**, che invia il suo testo a FlexigoTech Cloud. **Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA**, che compare solo mentre ce n'è uno in sospeso e ne raccoglie la risposta.
Configurazione	**Esegui tutto ora** esegue subito ciò che avviene ogni notte; **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud** e **Ritira**. Tutti e tre sono riservati agli amministratori.
Previsione dei ricavi	**Calcola valore effettivo**, dei responsabili commerciali: calcola quanto vinto nel periodo, ma la schermata non lo mostra.
Suggerimento	**Scarta**.
Schema di comportamento	**Ricalcola**, dei responsabili commerciali: ricalcola i messaggi e ricalcola la probabilità di rinnovo e il potenziale di espansione.
Metriche	**Crea snapshot**, nell'elenco: aggiunge una riga con quanti lead hanno un punteggio e quanti hanno il settore e le attività.
Richiesta dell'interessato	A seconda del tipo: **Esporta dati** (accesso e portabilità), **Cancella dati personali**, **Interrompi la profilazione** e **Correggi i dati del contatto**.

Ciò che si scrive a mano:

- Le regole di punteggio: le crei tu, con il campo del lead, l'operatore, il valore soglia e i punti. Il punteggio è la somma dei punti delle regole che si verificano.
- L'importo previsto delle quote di vendita: lo imposti tu, e l'importo reale risulta sempre 0.
- Il sentiment dei ticket e l'onboarding del cliente nel rischio di abbandono: li imposti tu. I ticket contano solo con Helpdesk (Enterprise).
- I flag **Esclusione dalla profilazione** e **È un segnalante (whistleblower)**, in **Intelligence CRM › Privacy del lead**: un'opportunità con uno dei due non viene inviata all'IA di FlexigoTech Cloud.

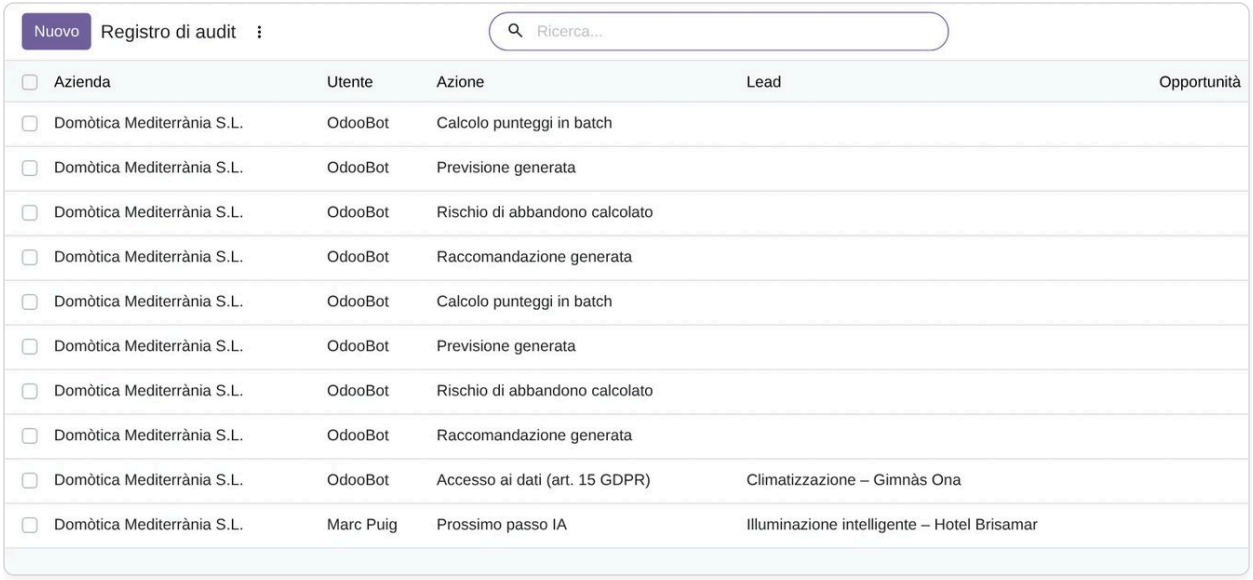
18 Sicurezza e dati personali

- Un amministratore è chi concede e ritira l'autorizzazione per l'IA. Premi **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud** in **Intelligence CRM › Configurazione** e vengono registrati chi l'ha accettata e quando. **Ritira** la toglie. Se qualcuno che non è amministratore prova ad accettare o ritirare, Odoo risponde «Solo un amministratore può accettare o revocare ciò che riceve l'IA di FlexigoTech Cloud.».
- Finché un amministratore non accetta, nessuna opportunità viene inviata a FlexigoTech Cloud.
- Un responsabile commerciale gestisce le richieste degli interessati. Le crea a mano in **Intelligence CRM › Richieste degli interessati**: non esiste un portale per l'interessato. Ogni tipo di richiesta ha il suo pulsante: **Esporta dati**, **Cancella dati personali**, **Interrompi la profilazione** e **Correggi i dati del contatto**.
- Per ogni opportunità, l'IA riceve il titolo, la fase e la pipeline, il ricavo atteso e la sua valuta, la probabilità, le stelle, i giorni nella fase, il punteggio delle tue regole, le etichette, le note interne, le attività pianificate e gli ultimi 10 messaggi, in testo semplice e fino a 8.000 caratteri per richiesta.
- Non escono indirizzi email, numeri di telefono né siti web, né i nomi del cliente e dei suoi contatti, nemmeno all'interno dei testi liberi. L'autore di ogni messaggio esce solo come ruolo e le risposte citate vengono rimosse. Il testo esatto lo vedi in **Cosa riceve l'IA di FlexigoTech Cloud**, nella configurazione.
- Due flag escludono un'opportunità dall'IA: **Esclusione dalla profilazione** e **È un segnalante (whistleblower)**. Si impostano in **Intelligence CRM › Privacy del lead**. **Interrompi la profilazione**, in una richiesta, imposta il primo.
- L'esclusione dalla profilazione vale anche quando ce l'ha un'altra opportunità dello stesso cliente o con la stessa email.
- **Cancella dati personali** lascia l'opportunità come record anonimo: svuota i suoi dati personali, interrompe il collegamento con il contatto ed elimina i suoi messaggi, allegati, attività, esportazioni precedenti e dati di intelligence.
- Se il contatto ha fatture, la cancellazione conserva quanto richiesto dalla legge: il nome, il codice fiscale e l'indirizzo.
- Ogni giorno vengono eliminati i punteggi e i suggerimenti fermi da più di 24 mesi. Il termine non si modifica dalla schermata.
- L'IA gira su FlexigoTech Cloud, sul nostro server Netcup in Germania, con un modello a pesi aperti e senza alcun altro provider di IA. Mentre scrive, l'input resta in memoria; dopo non viene conservato alcun testo, solo contatori di utilizzo.

Ciò che viene registrato

Ogni richiesta trattata e ogni passaggio dei calcoli finiscono nel registro di audit, che non si può modificare né cancellare. Lo leggono i responsabili commerciali in **Intelligence CRM › Registro di audit**, con l'azienda, l'utente, l'azione e l'opportunità. La data non compare: il modulo non compila la colonna **Data e ora**.

Ogni prossimo passo IA salva inoltre il **Modello IA** che ha risposto e la **Versione delle istruzioni**. È contrassegnato come «Generato da un'intelligenza artificiale (IA di FlexigoTech Cloud): rivedilo prima di usarlo.». Il prossimo passo precedente viene messo da parte, non eliminato.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il registro di audit con l'azienda, l'utente e l'azione di ogni calcolo e di ogni richiesta.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

19 Più aziende

Ogni azienda di Odoo lavora con i propri dati: la propria configurazione, le proprie regole di punteggio, i propri punteggi e le proprie previsioni. Ognuna ha bisogno della propria registrazione in **Intelligence CRM › Configurazione**: senza di essa, le attività notturne non la calcolano. Le attività di ogni notte elaborano i lead di ogni azienda separatamente, e un lead senza azienda viene gestito solo dall'azienda del suo punteggio, in modo che nessuna azienda lo elabori due volte.

Anche il permesso dell'IA è per ogni azienda. Un amministratore lo accetta nella configurazione di ciascuna. Cambiare azienda a una configurazione può farlo solo un amministratore.

I documenti al mese li conta FlexigoTech Cloud per database di produzione: 500 con il piano Standard, 1.000 con Pro e 20 in un database di test. Ogni prossimo passo IA ne consuma uno.



- **Schermata reale di Odoo 20.** La configurazione dell'azienda con **Esegui tutto ora** e il testo di ciò che riceve l'IA.

20 Se qualcosa non funziona

Non compare nessun punteggio né nessuna previsione	Manca la configurazione dell'azienda. Un amministratore la crea in **Intelligence CRM › Configurazione** con **Nuovo** e poi preme **Esegui tutto ora**.
Il pulsante Prossimo passo IA non invia nulla e l'opportunità dice il motivo	Manca l'abbonamento a FlexigoTech Cloud o la sua prova di 14 giorni. La prova si avvia sul database di produzione, non su una copia di staging né su un database con dati dimostrativi, da **Impostazioni › FlexigoTech Cloud**.
Non esce nulla verso l'IA	Un amministratore deve premere **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud** in **Intelligence CRM › Configurazione**. Finché non lo fa, non esce nessuna opportunità. Se vuoi toglierlo, usa **Ritira**.
Il pulsante Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud non compare	Compare solo quando è stato scelto FlexigoTech come fornitore di IA e il permesso non è ancora stato accettato. Con un altro fornitore scelto o con il permesso già concesso, scompare.
Un'opportunità non genera il prossimo passo	Non escono le opportunità con **Esclusione dalla profilazione**, nemmeno se la stessa esclusione è presente in un'altra opportunità dello stesso cliente o con la stessa email, né quelle contrassegnate come **È un segnalante (whistleblower)**. Entrambi i contrassegni si vedono in **Intelligence CRM › Privacy del lead**.
La risposta dell'IA tarda	La risposta arriva in uno o due minuti. Mentre c'è un prossimo passo in sospeso compare **Controlla il prossimo passo suggerito dall'IA**: premilo per chiedere subito.
Un lead non ha un punteggio nuovo	Ogni notte vengono assegnati punteggi solo ai lead che non ne hanno mai avuto e a quelli che qualcuno ha modificato nelle ultime 24 ore. Cambiare una regola non ricalcola gli altri. Per ricalcolare un lead, salva una modifica su di esso e aspetta la notte, oppure chiedi a un amministratore di premere **Esegui tutto ora**.
Una regola dà errore al salvataggio	Una regola richiede il nome del campo e dei punti compresi tra 0 e 100.

Se FlexigoTech Cloud non riesce a rispondere, l'opportunità lo indica in una nota e non cambia nulla. Un lavoro che il cloud ha perso viene inviato di nuovo, una sola volta.

Altri avvisi che potresti vedere

«Solo un amministratore può eseguire i processi di CRM Intelligence.»	Lo hai richiesto senza essere amministratore. **Esegui tutto ora** viene avviato da un amministratore.
«Solo un amministratore può accettare o revocare ciò che riceve l'IA di FlexigoTech Cloud.»	Chiedi a un amministratore di accettare o ritirare il permesso in **Intelligence CRM › Configurazione**.
«Solo un amministratore Vendite può gestire le richieste degli interessati.»	Le richieste degli interessati vengono gestite da un responsabile delle vendite. Chiediglielo a lui.
«Solo un utente interno può ottenere la configurazione di CRM Intelligence di una delle sue aziende.»	Accedi con un utente interno che abbia accesso a quell'azienda.

«Audit logs are immutable and cannot be deleted.»	Il registro di audit non viene mai cancellato.
«Audit logs are immutable and cannot be modified.»	Il registro di audit non viene mai modificato.
«Rule '...' weight must be 0-100»	Imposta per quella regola dei punti compresi tra 0 e 100 e salva di nuovo. Il messaggio compare in inglese, con il nome della regola.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

21 Altri modi per farlo

MODO	COSA COMPORTA
A mano	Guardi la pipeline e decidi a occhio, oppure tieni un foglio di calcolo a parte. Non c'è nulla da installare, ma il criterio vive nella testa di ogni commerciale o in un file che qualcuno deve mantenere.
Solo Odoo	Il CRM di Odoo 20 calcola automaticamente una probabilità per ogni lead, il punteggio predittivo dei lead, con un naive bayes sulle frequenze dei campi che scegli nelle Impostazioni del CRM, a partire da una data di inizio. La mostra accanto alla probabilità dell'opportunità. Non include regole tue con punti né etichette come Freddo, Tiepido o Caldo.
Questo modulo	Scrivi le tue regole e il punteggio di ogni lead, da 0 a 100, è la somma dei punti delle regole che si verificano. Aggiunge etichette da **Freddo (0-20)** a **Molto caldo (71-100)**, previsione dei ricavi, rischio di abbandono, raccomandazioni e richieste GDPR. Richiede l'abbonamento a FlexigoTech Cloud.

Se assegni già i punteggi ai tuoi lead con un altro strumento, le regole non si importano: le riscrivi in Odoo, in **Intelligence CRM › Regole di punteggio**. Ogni regola controlla un campo del lead con un operatore e un valore soglia, e assegna punti da 0 a 100.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

22 Piani e prezzo

9 €

Licenza per versione di Odoo.

+ FlexigoTech Cloud

STANDARD

29 €/mese

o 290 € all'anno

- Prima risposta entro 1 giorno lavorativo

PRO

58 €/mese

o 580 € all'anno

- Prima risposta entro 4 ore lavorative
- Videochiamata se serve

14 giorni di prova, senza carta **Prezzi IVA esclusa**

La licenza del modulo si acquista per versione di Odoo. FlexigoTech Cloud si paga mensilmente o annualmente, e la prova di 14 giorni non richiede carta di credito.

23 Domande frequenti

Funziona senza FlexigoTech Cloud?

No. Il modulo richiede l'abbonamento a FlexigoTech Cloud o la sua prova di 14 giorni senza carta di credito.

Funziona su Odoo Online?

No. Odoo Online non consente di installare moduli di terze parti. Funziona su Odoo.sh o sul tuo server.

Quali versioni di Odoo supporta?

Sono pubblicati rami per Odoo 17, 18, 19 e 20.

Serve Odoo Enterprise?

No. Funziona sia con Community che con Enterprise: richiede solo il CRM, la posta elettronica, il sito web e i riepiloghi di Odoo. I ticket che contano per il rischio di abbandono arrivano solo con Helpdesk, che è di Enterprise.

L'IA calcola il punteggio dei lead?

No. Il punteggio, da 0 a 100, è la somma dei punti delle regole che scrivi tu e che si verificano.

L'IA impara dalle mie vendite?

No. Non impara dalle tue vendite né assegna punteggi ai lead: propone il prossimo passo, la sua urgenza, il rischio con il suo perché e una bozza di follow-up.

Dove vedo il punteggio?

In **Intelligence CRM › Punteggi lead**. Non compare nella scheda dell'opportunità né nella pipeline.

Include regole di punteggio già pronte?

No. Una nuova installazione non ne include nessuna: le scrivi tu in **Intelligence CRM › Regole di punteggio**.

Come funziona una regola?

Ogni regola controlla un campo del lead con un operatore e un valore soglia. Se si verifica, aggiunge i suoi punti, da 0 a 100, al punteggio del lead.

Quali etichette può avere un lead?

Freddo (0-20), **Tiepido (21-40)**, **Caldo (41-70)** o **Molto caldo (71-100)**, in base al suo punteggio.

Ogni quanto viene assegnato il punteggio?

Ogni notte vengono assegnati punteggi ai lead che non ne hanno mai avuto e a quelli che qualcuno ha modificato nelle ultime 24 ore. Con **Esegui tutto ora** il calcolo parte subito.

Cosa succede se cambio una regola?

I lead già punteggiati non vengono ricalcolati finché qualcuno non salva una modifica su di essi. **Esegui tutto ora** nemmeno li ricalcola: assegna punteggi solo a quelli nuovi e a quelli modificati nelle ultime 24 ore.

Cosa riceve l'IA di FlexigoTech Cloud?

Il testo di ogni opportunità che le viene inviato, senza email, telefoni, siti web né i nomi del cliente e dei suoi contatti. Il testo esatto si vede in **Intelligence CRM › Configurazione**.

Chi accetta ciò che viene prodotto?

Un amministratore, con **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud**. Fino ad allora non esce nessuna opportunità, e **Ritira** lo annulla.

Ci sono opportunità che non escono mai?

Sì. Non escono quelle con **Esclusione dalla profilazione** né quelle contrassegnate come **È un segnalante (whistleblower)**.

Dove gira l'IA?

Su FlexigoTech Cloud, nel nostro server Netcup in Germania, con un modello a pesi aperti e senza alcun altro fornitore di IA. Non conserva alcun testo: solo contatori di utilizzo.

Come richiedo il prossimo passo con l'IA?

Con il pulsante **Prossimo passo IA** dell'opportunità, oppure ogni notte per le opportunità nuove o modificate. La risposta arriva in uno o due minuti.

Quanti prossimi passi con l'IA si possono fare al mese?

Ognuno consuma un documento del mese: 500 con il piano Standard, 1.000 con Pro e 20 in un database di prova. Di notte ne vengono elaborati 8 per impostazione predefinita.

Come faccio a sapere che qualcosa è stato generato dall'IA?

È contrassegnato come «Generato da un'intelligenza artificiale (IA di FlexigoTech Cloud): rivedilo prima di usarlo.».

Come viene calcolata la previsione?

Ogni notte somma il ricavo atteso di tutte le opportunità aperte, qualunque sia la data di chiusura, moltiplicandolo per la probabilità e per il tasso di chiusura della fase. Scarta quelle ferme da più di 30 giorni.

Cos'è la fascia di confidenza della previsione?

Le colonne **IC 80 inferiore** e **IC 80 superiore**, e quelle al 95% del modulo, sono un margine fisso attorno all'importo previsto, non un intervallo statistico.

Come si calcola il rischio di abbandono?

Parte da 50 e varia in base ai giorni senza modifiche, ai ticket, al sentiment, all'onboarding e all'importo. Considera solo le opportunità vinte, ogni notte.

Il rischio di abbandono si compila tutto da solo?

No. Il sentiment dei ticket e l'onboarding si impostano a mano, e i ticket contano solo con Helpdesk (Enterprise).

Come si gestisce una richiesta GDPR?

La crea a mano un responsabile delle vendite in **Intelligence CRM › Richieste degli interessati** e la risolve con il pulsante del suo tipo. Non esiste un portale per l'interessato.

Resta traccia di quello che si fa?

Sì. Ogni richiesta gestita e ogni esecuzione dei calcoli restano nel registro di audit, che non può essere modificato né cancellato. Indica cosa è stato fatto e da chi, ma non la data.

Le schermate sono nella mia lingua?

Sì, appaiono nella lingua dell'utente. I testi delle raccomandazioni basate su regole appaiono sempre in inglese.

Quali raccomandazioni genera il modulo senza IA?

In base al punteggio compare **Chiama oggi**, **Invia demo**, **Aggiungi alla campagna di nurturing** o **Squalifica**. Ogni lunedì arriva un riepilogo via email.

Si possono cambiare gli orari dei calcoli?

Le frequenze delle attività si modificano in **Impostazioni › Funzioni tecniche › Automazione › Azioni pianificate**, con la modalità sviluppatore attiva. Gli orari che compaiono in **Configurazione** non hanno alcun effetto.

Funziona con più aziende?

Sì. Ogni azienda lavora con la propria configurazione, le proprie regole e i propri punteggi, e anche il permesso dell'IA è separato per ognuna.

Cosa succede se qualcosa va storto?

Se FlexigoTech Cloud non riesce a rispondere, l'opportunità lo indica in una nota e non cambia nulla. Un lavoro perso dal cloud viene inviato di nuovo, una sola volta.

Quanto costa il modulo?

La licenza del modulo, 9 € per versione di Odoo, più l'abbonamento a FlexigoTech Cloud, con 14 giorni di prova senza carta di credito.

GUIDA DEL MODULO · CRM LEAD SCORING

24 Glossario

Lead	Un contatto commerciale che non si è ancora trasformato in affare. È ciò che il modulo valuta con un punteggio.
Opportunità	Un affare specifico nel CRM, con il suo ricavo atteso, la sua probabilità e la sua fase.
Regola di punteggio	Una condizione che scrivi tu su un campo del lead. Se si verifica, aggiunge i suoi punti al punteggio.
Dimensione	Il tipo di segnale che misura una regola, ad esempio il budget, la fase o l'interesse.
Nome tecnico del campo	Il nome interno del campo del lead su cui agisce la regola, come expected_revenue, probability o priority.
Operatore	Il confronto della regola: uguale a, contiene, maggiore o uguale a, o minore o uguale a.
Valore soglia	Il valore con cui la regola confronta il campo.
Peso o punti	Quanto aggiunge una regola quando si verifica, da 0 a 100.

Punteggio	La somma dei punti delle regole attive che si verificano per un lead, con limite da 0 a 100. Non viene calcolato dall'IA.
Etichetta del punteggio	La fascia del punteggio: **Freddo (0-20)**, **Tiepido (21-40)**, **Caldo (41-70)** o **Molto caldo (71-100)**.
Tendenza	Se il punteggio migliora, resta invariato o peggiora rispetto al calcolo precedente.
Decadimento	Riduzione facoltativa di una regola di interazione quando si valuta un lead che non registra modifiche da più di 60 giorni.
Prossimo passo IA	Proposta generata dall'IA di FlexigoTech Cloud per un'opportunità, contrassegnata come generata dall'intelligenza artificiale.
Urgenza	Quanto è urgente il prossimo passo: **Immediata**, **Alta**, **Media** o **Bassa**.
Rischio secondo l'IA	Il rischio dell'opportunità indicato dall'IA, con la relativa motivazione: **Bassa**, **Media** o **Alta**.
Bozza di follow-up	Un testo di follow-up proposto dall'IA perché tu lo riveda e lo invii.
Pipeline ponderata	La somma del ricavo atteso delle opportunità aperte, moltiplicato per la loro probabilità e per il tasso di chiusura della fase.
Tasso di chiusura	Il vinto diviso il vinto più il perso da una fase in poi.
Margine della previsione	L'intervallo attorno all'importo previsto, con due livelli, 80 e 95. È un margine fisso, non un intervallo statistico.
Rischio di abbandono	Punteggio da 0 a 100 di ogni opportunità vinta, che parte da 50 e sale o scende in base all'inattività e ad altri fattori.
Fascia di rischio	La fascia del rischio di abbandono: **A rischio**, **Lista di osservazione** o **Stabile**.
Richiesta dell'interessato	Richiesta GDPR di una persona sui propri dati: accesso, cancellazione, portabilità, rettifica o opposizione. La crea manualmente un responsabile commerciale.
Profilazione	L'uso dei dati di un'opportunità per assegnarle un punteggio o inviarla all'IA. **Esclusione dalla profilazione** lo impedisce.
Registro di audit	Elenco di ciò che è stato fatto e di chi lo ha fatto, che non può essere modificato né cancellato.

25 Checklist e contatti

- [ ] Hai Odoo 17, 18, 19 o 20, su Odoo.sh o sul tuo server, e il CRM installato.
- [ ] Hai installato il modulo e il database di produzione ha FlexigoTech Cloud collegato in **Impostazioni › FlexigoTech Cloud**.
- [ ] Hai avviato la prova di 14 giorni sul database di produzione, non su una copia di staging né su un database con dati demo.
- [ ] Un amministratore ha creato la configurazione dell'azienda in **Intelligence CRM › Configurazione**.
- [ ] Un amministratore ha letto il testo di ciò che riceve l'IA e ha premuto **Accetta e attiva l'IA di FlexigoTech Cloud** in **Intelligence CRM › Configurazione**.
- [ ] Hai creato le tue prime regole in **Intelligence CRM › Regole di punteggio**: una nuova installazione non ne include nessuna.
- [ ] Un amministratore ha premuto **Esegui tutto ora** e i punteggi compaiono in **Intelligence CRM › Punteggi lead**.
- [ ] Hai premuto **Prossimo passo IA** su un'opportunità e, dopo uno o due minuti, la scheda **Prossimi passi IA** mostra il risultato.
- [ ] La previsione compare in **Intelligence CRM › Previsioni dei ricavi** con il suo importo e i suoi margini.
- [ ] Un'opportunità vinta ha il suo rischio in **Intelligence CRM › Rischio di abbandono**, con la sua fascia.
- [ ] Un responsabile commerciale ha creato una richiesta di prova in **Intelligence CRM › Richieste degli interessati** e l'azione è registrata in **Intelligence CRM › Registro di audit**.
- [ ] Il lunedì arriva il riepilogo con le raccomandazioni aperte degli ultimi 7 giorni ai responsabili commerciali o ai destinatari che hai scelto.

Se vuoi che lo configuriamo insieme, scrivici. Con il piano Pro, se serve, ne parliamo in videochiamata.

E-mail

Per installarlo, configurarlo o per qualsiasi dubbio.
comercial@flexigotech.com

Sul web

La pagina del modulo, con la guida e i prezzi.
flexigotech.com/it/advanced-crm-intelligence-suite.html

Su Odoo Apps

La pagina del modulo nello store di Odoo.
apps.odoo.com

CRM Lead Scoring è un modulo di FlexigoTech per Odoo. FlexigoTech è un marchio di Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcellona, Spagna).