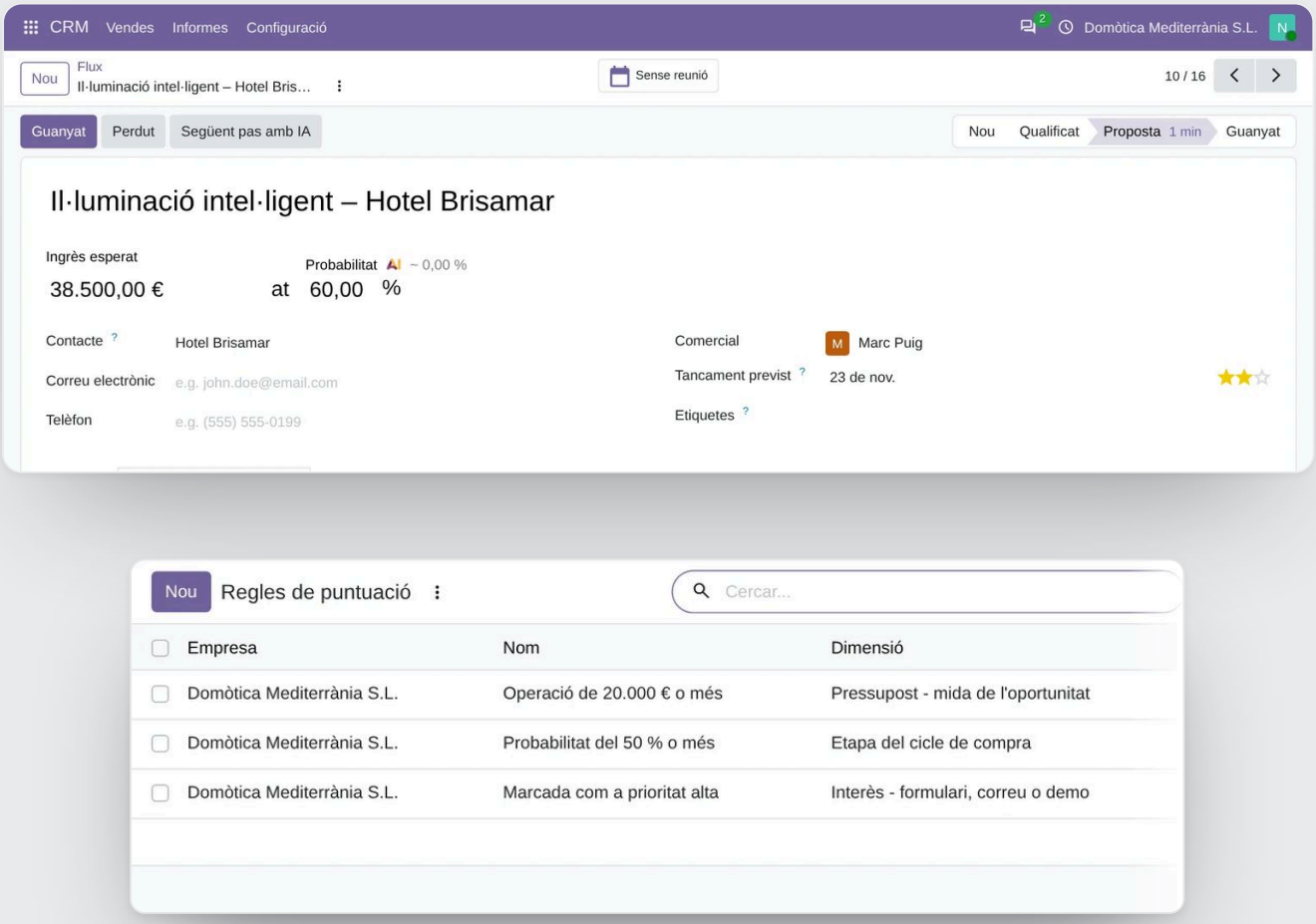
MANUAL D'ÚS · CRM I VENDES

# CRM Lead Scoring per a Odoo

Per a qui ja té el mòdul: instal·lar-lo, activar-lo, configurar-lo i fer-lo servir, pas a pas.

Versió del mòdul 20.0.1.2.0 | Captures d'Odoo 20 | Edició del 15-11-2026




**Captura real d'Odoo 20.** A dalt, una oportunitat amb el botó del següent pas amb IA a la capçalera; a sota, la llista de regles amb què es puntuen les iniciatives.

# Contingut

A la dreta, la pàgina on comença cada secció. Els noms dels menús i dels botons són els d'Odoo en català.

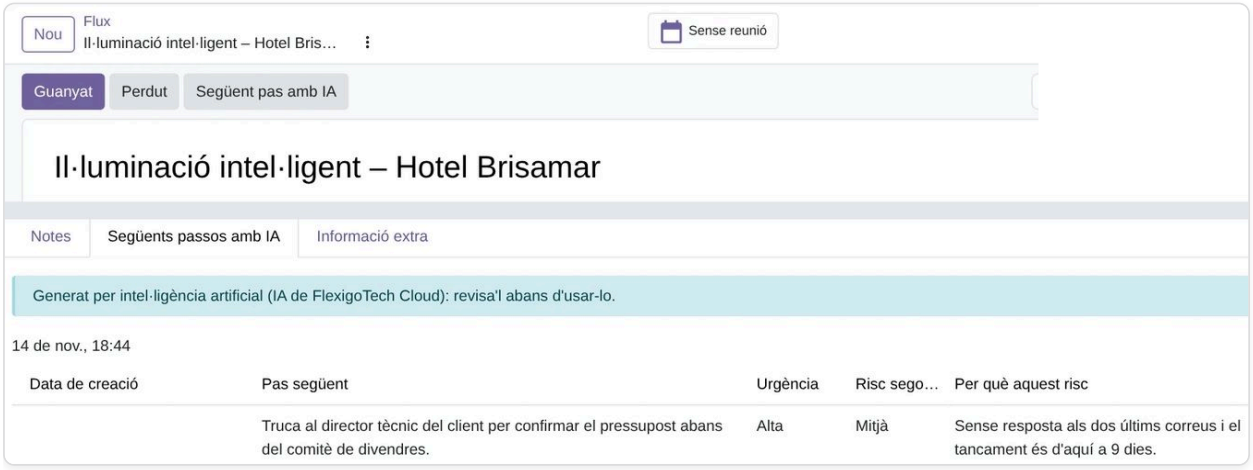

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Què és i on és | 3 |
| 2 | Abans de començar | 4 |
| 3 | Instal·lació | 4 |
| 4 | Activar FlexigoTech Cloud: la prova de 14 dies | 5 |
| 5 | Posar-ho en marxa | 7 |
| 6 | Les opcions del mòdul | 10 |
| 7 | Crear les teves regles de puntuació | 11 |
| 8 | Veure les puntuacions | 12 |
| 9 | Demanar el següent pas amb IA | 13 |
| 10 | Acceptar o retirar la IA de FlexigoTech Cloud | 14 |
| 11 | Recomanacions | 16 |
| 12 | Previsions i quotes | 17 |
| 13 | Risc d'abandonament | 18 |
| 14 | Atendre una sol·licitud RGPD | 20 |
| 15 | El que passa sol | 22 |
| 16 | Si alguna cosa falla | 23 |
| 17 | Suport | 24 |


Aquest manual descriu la versió 20.0.1.2.0 del mòdul (branca 20.0 d'Odoo, commit 01efb393c). Tot el que diu surt del seu codi: menús, botons, camps, tasques programades i missatges d'error.

Les captures són d'una base d'Odoo 20 de proves, amb una empresa i unes dades inventades i sense connexió real amb FlexigoTech Cloud. A Odoo 17, 18 i 19 el mòdul té la seva pròpia versió: si alguna cosa de la teva pantalla no coincideix, escriu-nos.

# 1 Què és i on és

El mòdul afegeix al CRM d'Odoo una puntuació d'iniciatives amb les teves pròpies regles, una previsió d'ingressos, el risc d'abandonament, recomanacions i les sol·licituds RGPD. Tot és al menú **Intel·ligència CRM**, més una pestanya i dos botons dins de l'oportunitat.




- **Captura real d'Odoo 20.** Una oportunitat amb la pestanya **Següents passos amb IA** oberta i el botó **Següent pas amb IA** a la capçalera.

| | |
|---|---|
| **Intel·ligència CRM › Puntuacions d'iniciatives** | La puntuació de cada iniciativa, la seva etiqueta, la seva tendència i les regles que s'han complert. |
| **Intel·ligència CRM › Regles de puntuació** | Les regles amb què es puntua: un camp de la iniciativa, un operador i un valor llindar. |
| **Intel·ligència CRM › Previsions d'ingressos** | La previsió de l'embut obert, amb la seva forquilla. |
| **Intel·ligència CRM › Quotes de vendes** | La quota de cada comercial per període i any. |
| **Intel·ligència CRM › Risc d'abandonament** | El risc de cada oportunitat guanyada. |
| **Intel·ligència CRM › Patrons de comportament** | Els patrons d'interacció de cada client. |
| **Intel·ligència CRM › Recomanacions** | Les recomanacions per regles i els següents passos amb IA. |
| **Intel·ligència CRM › Sol·licituds d'interessats** | Les sol·licituds RGPD. |
| **Intel·ligència CRM › Privacitat de la iniciativa** | Les marques de privacitat de cada iniciativa. |
| **Intel·ligència CRM › Registre d'auditoria** | El registre de cada càlcul i de cada sol·licitud. |
| **Intel·ligència CRM › Configuració** | Les opcions de cada empresa, el permís per a la IA de FlexigoTech Cloud i el botó **Executa-ho tot ara**. |

| | |
|---|---|
| **Intel·ligència CRM › Mètriques** | Les instantànies que prens amb **Fes una instantània**: quants leads tenen puntuació i quants tenen el sector i activitats. |
| **Intel·ligència CRM › Models d'IA** | Quin model de la IA de FlexigoTech Cloud ha contestat i des de quan. |
| **Intel·ligència CRM › Motors** | La llista de motors del mòdul. |

Fora d'aquest menú, l'oportunitat guanya la pestanya **Següents passos amb IA** i els botons **Següent pas amb IA** i **Revisa el següent pas de la IA**; el segon només surt mentre hi ha un següent pas pendent. La puntuació no surt a l'oportunitat ni a l'embut: només és a **Intel·ligència CRM › Puntuacions d'iniciatives**. Cada nit es puntua, es preveu, es calcula el risc i s'actualitzen les recomanacions, i cada dilluns arriba el resum setmanal. Les pantalles del mòdul surten en l'idioma de l'usuari, però els textos de les recomanacions per regles surten sempre en anglès.



# 2 Abans de començar

Què cal per instal·lar el mòdul i fer-lo servir.

- Odoo 17, 18, 19 o 20, a Odoo.sh o al teu propi servidor. No funciona a Odoo Online, que no deixa instal·lar mòduls de tercers.
- El CRM d'Odoo, perquè el mòdul viu dins i treballa amb els teus leads i oportunitats.
- Un administrador, que crea la configuració de l'empresa, accepta el que rep la IA i prem **Executa-ho tot ara**.
- Un cap de vendes, que escriu les regles de puntuació i atén les sol·licituds RGPD.
- La subscripció a FlexigoTech Cloud o la seva prova de 14 dies, iniciada a la base de producció: el mòdul la necessita.
- Les teves regles de puntuació. Una instal·lació nova no n'porta cap.

> Hi ha coses que fas tu: escriure les regles de puntuació, posar l'import previst de les quotes de vendes, posar el sentiment dels tiquets i la incorporació que fa servir el risc d'abandonament, i crear i resoldre les sol·licituds RGPD.



# 3 Instal·lació

El mòdul s'instal·la com qualsevol mòdul d'Odoo de tercers. Cal un administrador.

### Com s'obté

Des de la seva fitxa a Odoo Apps (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigo_advanced_crm_intelligence_suite**) o des de la fitxa del mòdul a flexigotech.com. Tria la versió d'Odoo que fas servir: cada versió és un mòdul apart.

El mòdul depèn de `flexigotech_cloud`, la connexió amb FlexigoTech Cloud. A Odoo Apps, la pàgina del mòdul ho posa a «Community Apps Dependencies» i el seu preu ja l'inclou; a més és gratuït i té la seva pròpia pàgina

(https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigotech_cloud). Posa les dues carpetes juntes a la mateixa ruta de mòduls i Odoo instal·la `flexigotech_cloud` alhora.

### A Odoo.sh

1. **Puja les carpetes al teu repositori**
   Copia `flexigo_advanced_crm_intelligence_suite` i `flexigotech_cloud` a la branca del teu projecte, a la carpeta dels teus mòduls, i fes push.

2. **Espera que Odoo.sh construeixi la branca**
   Quan acaba, els dos mòduls són a la branca.

3. **Instal·la l'app**
   A **Aplicacions**, prem **Actualitzar la llista d'aplicacions** (amb el mode desenvolupador), cerca «CRM Lead Scoring» i prem **Activar**.

### Al teu servidor

1. **Copia les carpetes**
   Deixa `flexigo_advanced_crm_intelligence_suite` i `flexigotech_cloud` en una carpeta que sigui al `addons_path` del teu Odoo.

2. **Reinicia Odoo**
   Així llegeix els mòduls nous.

3. **Instal·la l'app**
   A **Aplicacions**, **Actualitzar la llista d'aplicacions**, cerca «CRM Lead Scoring» i prem **Activar**.

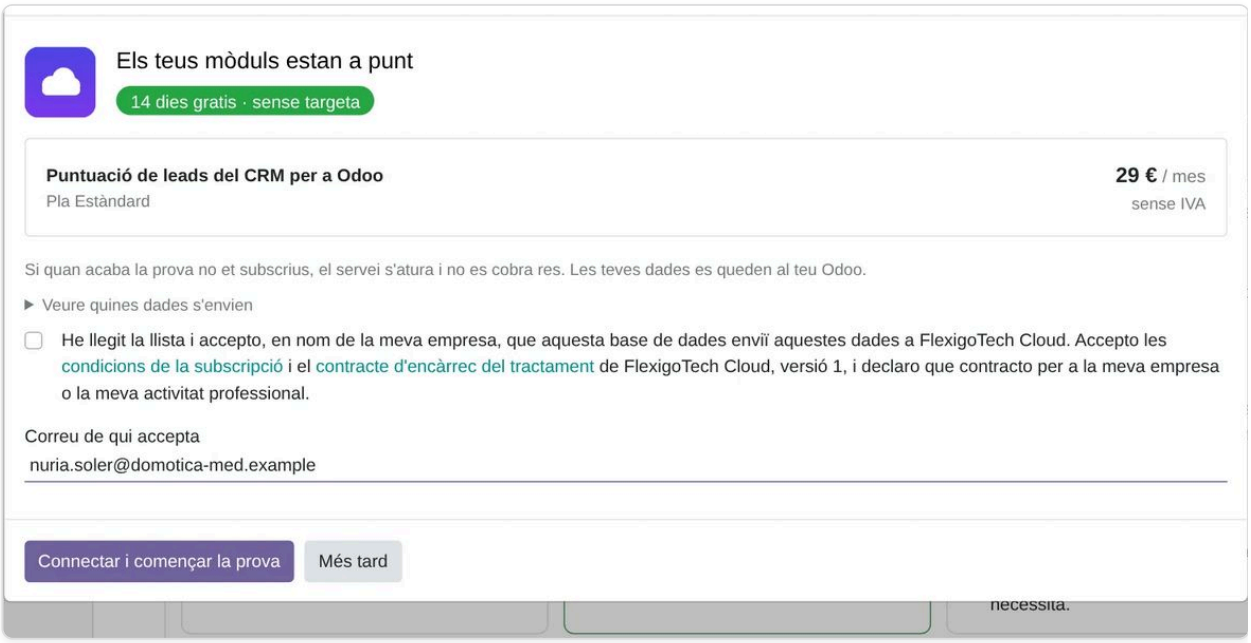
> En instal·lar-lo, Odoo instal·la també les apps de què depèn el mòdul: CRM. Si ja les fas servir, no canvia res del que tens.

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 4 Activar FlexigoTech Cloud: la prova de 14 dies

Les crides de CRM Lead Scoring passen per FlexigoTech Cloud, el servei de FlexigoTech que guarda les teves credencials xifrades. Fins que la base està connectada i el mòdul té prova o subscripció, el connector no parla amb CRM Lead Scoring.

1. **Prem Activar a la barra de dalt**
   Surt en quant instal·les el mòdul. Obre la finestra **Activa FlexigoTech Cloud**, amb el pla Estàndard i els seus 14 dies gratis, sense targeta.




- **Captura real d'Odoo 20.** La finestra d'activació: llegeix la llista de dades, marca la casella i posa el teu correu.

2 **Accepta i posa el teu correu**

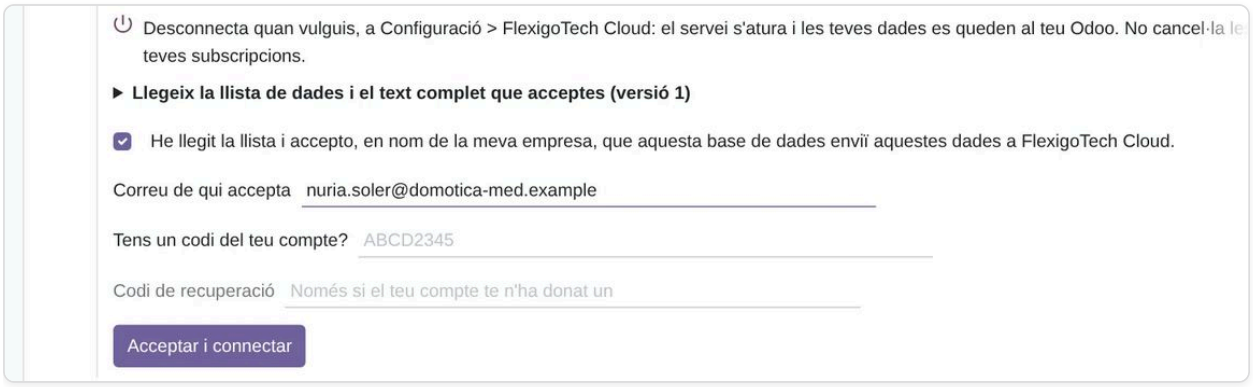
Marca «He llegit la llista i accepto, en nom de la meva empresa...» (inclou les condicions de la subscripció i el contracte d'encàrrec del tractament) i escriu el **Correu de qui accepta**.

3 **Prem Connectar i començar la prova**

Odoo registra la base a FlexigoTech Cloud i comença la prova del mòdul. Si ho deixes per més tard, **Més tard** tanca la finestra.

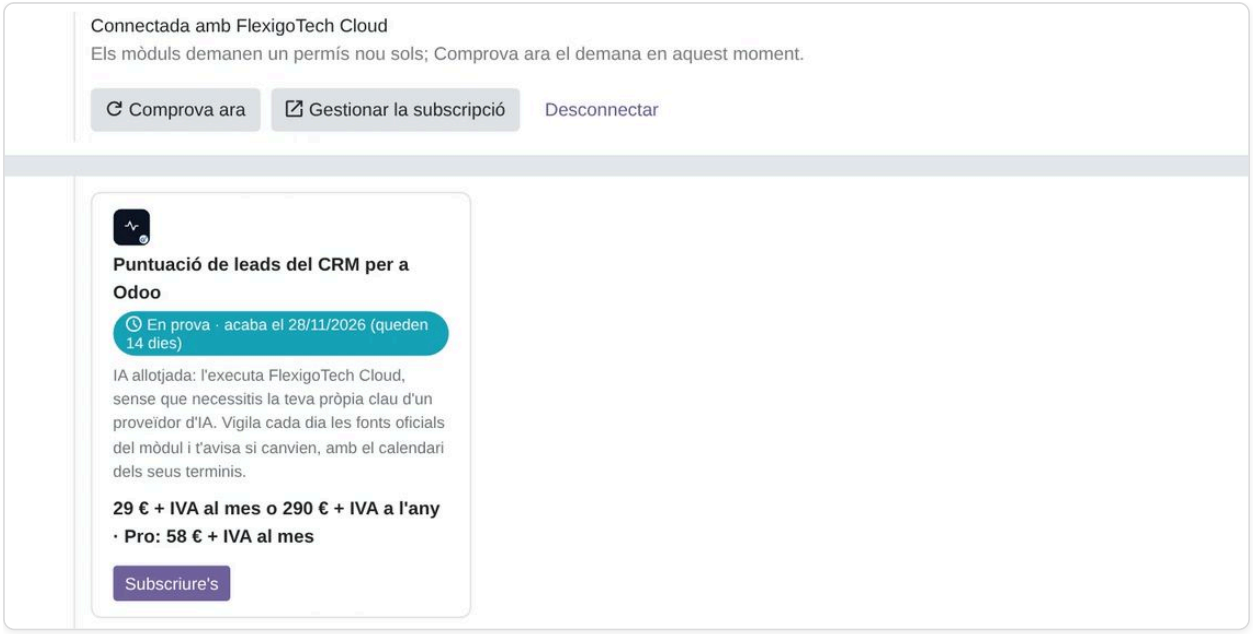
## El mateix, des de Configuració

A **Configuració › FlexigoTech Cloud** hi ha la llista completa del que envia la base. Marca la casella, posa el correu i prem **Acceptar i connectar**. Si ja tens compte a app.flexigotech.com, el camp **Tens un codi del teu compte?** enllaça la base amb ella (el codi val 10 minuts).




- **Captura real d'Odoo 20.** Configuració › FlexigoTech Cloud, abans de connectar: la casella marcada, el correu i **Acceptar i connectar**.

Amb la base connectada, el bloc **Mòduls** mostra cada mòdul amb el seu estat: **En prova** i la data en què acaba, **Subscrit**, etc. Des d'allà es tria el pla (Estàndard o Pro, mensual o anual) i es prem **Subscriure's**: el pagament es fa a la pàgina de Stripe, fora d'Odoo.




- **Captura real d'Odoo 20.** Configuració › FlexigoTech Cloud amb la base connectada i el mòdul en prova.

| PLA | PREU | INCLOU |
|---|---|---|
| **Estàndard** | 29 € al mes o 290 € a l'any | Resposta del suport en 1 dia laborable |
| **Pro** | 58 € al mes o 580 € a l'any | Resposta en 4 hores laborables i videotrucada si cal |

Preus sense IVA. Si en acabar la prova no et subscrius, el servei s'atura i no es cobra res. **Comprova ara** demana el permís al moment (si no, el mòdul el renova sol cada 6 hores).

> En una còpia neutralitzada (staging) o en una base de dades amb dades de demostració no es pot començar una prova: Ajustaments ho diu amb «Aquesta base de dades és una còpia neutralitzada o té dades de demostració, així que aquí no es poden començar proves.»

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 5 Posar-ho en marxa

Això es fa una sola vegada, en instal·lar el mòdul.

1 **Connecta la base amb FlexigoTech Cloud**

Un administrador entra a **Configuració › FlexigoTech Cloud**, connecta la base de dades i comença la prova de 14 dies. La prova ha de començar a la base de producció, no en una còpia de staging ni en una base amb dades de demostració.



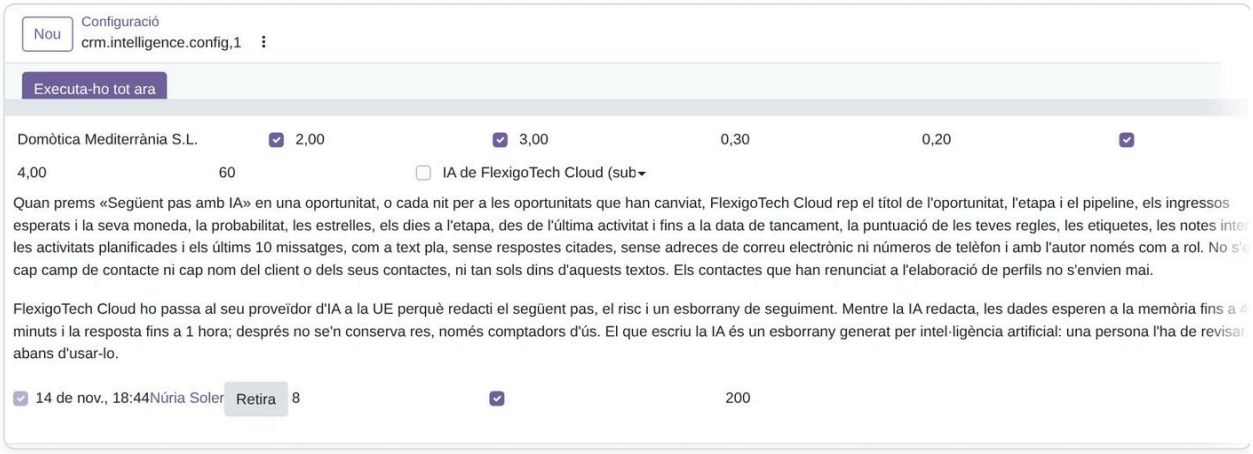

- **Captura real d'Odoo 20.** El bloc **FlexigoTech Cloud** dins de la configuració, amb l'opció **Prova'l gratis**.

## 2 Crea la configuració de la teva empresa

Una instal·lació nova no la porta, i sense ella les tasques de la nit no calculen res. Un administrador entra a **Intel·ligència CRM › Configuració**, prem **Nou**, tria la seva empresa a **Empresa** i desa.

## 3 Llegeix i accepta el que rep la IA

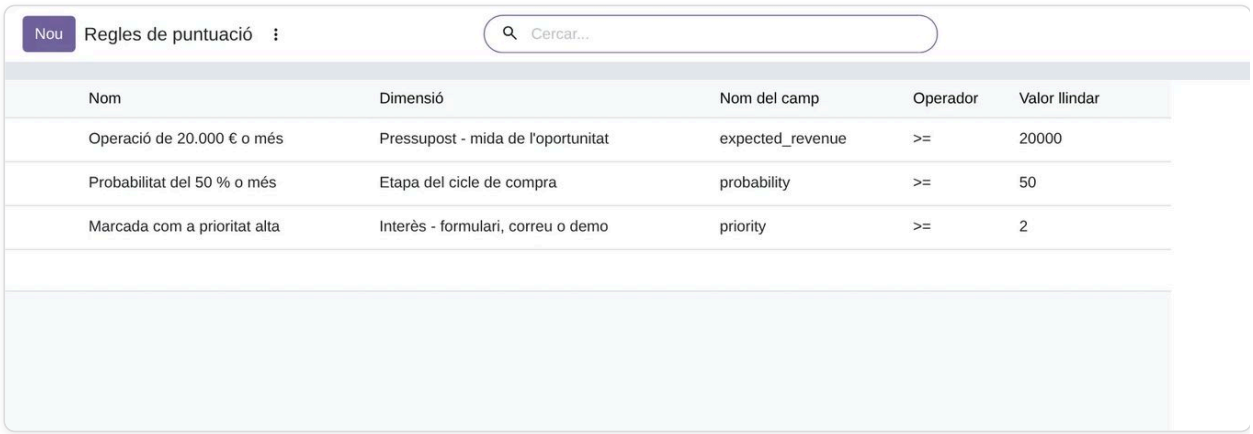
En aquesta pantalla, llegeix «Què rep la IA de FlexigoTech Cloud». Hi ha el text exacte de les dades de cada oportunitat que surten cap a FlexigoTech Cloud. Si hi estàs d'acord, prem **Acceptar i activar la IA de FlexigoTech Cloud**. El mòdul apunta qui ho va acceptar i quan. Fins que no ho acceptis, no surt cap oportunitat cap a la IA.




- **Captura real d'Odoo 20.** La pantalla **Configuració**, amb **Executa-ho tot ara** i la llista del que rep la IA.

## 4 Crea les teves regles de puntuació

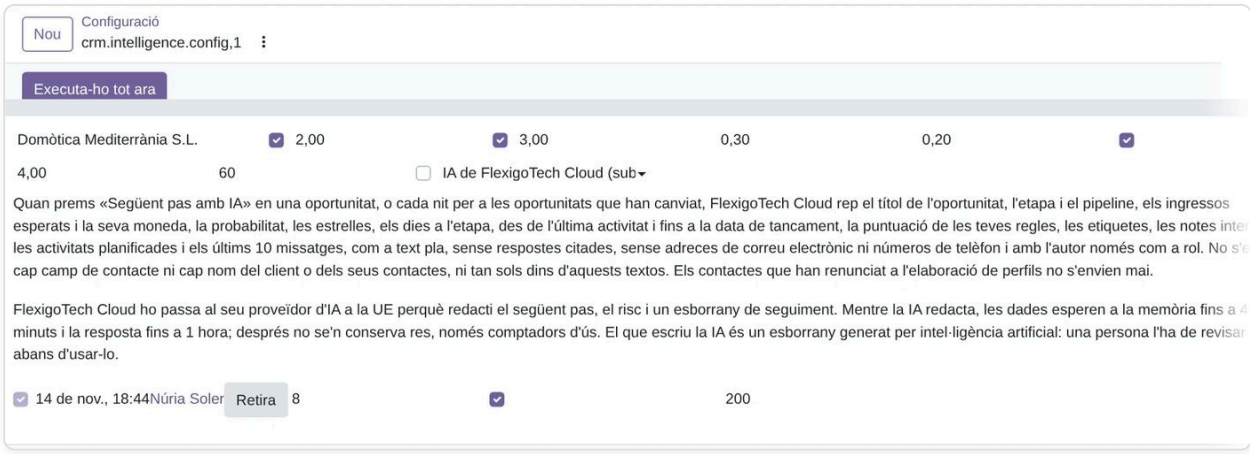
Ves a **Intel·ligència CRM › Regles de puntuació** i crea les teves regles. De cadascuna omples el **Nom**, la **Dimensió**, el **Nom del camp** (el nom tècnic del camp de la iniciativa que mira la regla, escrit a mà), l'**Operador**, el **Valor llindar** i el **Pes**, que són els punts que suma si es compleix, de 0 a 100.




- **Captura real d'Odoo 20.** La llista **Regles de puntuació** amb tres regles ja creades.

## 5 Prem Executa-ho tot ara

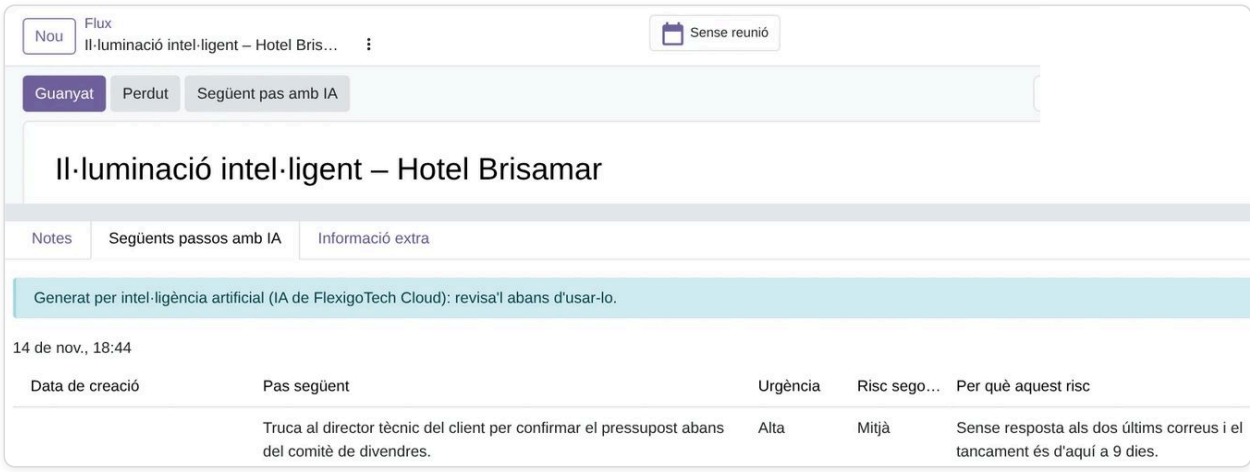
A **Intel·ligència CRM › Configuració**, un administrador prem **Executa-ho tot ara**. Fa en el moment el que fa cada nit: la puntuació, la previsió, el risc d'abandonament, les recomanacions i, amb la IA acceptada, l'enviament a FlexigoTech Cloud de les oportunitats d'aquella nit. Així tens la primera puntuació sense esperar.




- **Captura real d'Odoo 20.** El botó **Executa-ho tot ara** a la pantalla de **Configuració**.

### 6 Demana el següent pas amb IA

Obre una oportunitat i prem **Següent pas amb IA**. La resposta arriba en un minut o dos i queda a la pestanya **Següents passos amb IA**, marcada com a generada per IA. Mentre estigui pendent, en lloc del botó surt **Revisa el següent pas de la IA**.




- **Captura real d'Odoo 20.** L'oportunitat amb la pestanya **Següents passos amb IA** i l'avís «Generat per intel·ligència artificial (IA de FlexigoTech Cloud): revisa'l abans d'usar-lo.»

> Acceptar el que rep la IA, retirar-ho i prémer **Executa-ho tot ara** només ho pot fer un administrador. Un cap de vendes escriu les regles i atén les sol·licituds RGPD. Si una altra persona intenta acceptar o retirar, Odoo diu «Només un administrador pot acceptar o retirar el que rep la IA de FlexigoTech Cloud.»

A partir d'aquí el mòdul treballa sol. Cada nit puntua els leads que mai s'havien puntuat i els que algú va canviar en les últimes 24 hores, genera la previsió, actualitza el risc d'abandonament i les recomanacions, i envia a la IA les oportunitats noves o canviades, fins a 8 per nit per defecte. Cada dilluns envia un correu amb les recomanacions obertes dels últims 7 dies als caps de vendes o als destinataris que triïs a **Configuració**. Si canvies una regla, els leads ja puntuats no es tornen a puntuar fins que algú els toqui.

# 6 Les opcions del mòdul

Les opcions són a **Intel·ligència CRM › Configuració** i cadascuna s'aplica a la teva empresa.




- **Captura real d'Odoo 20.** La pantalla **Configuració** amb el botó **Executa-ho tot ara**.

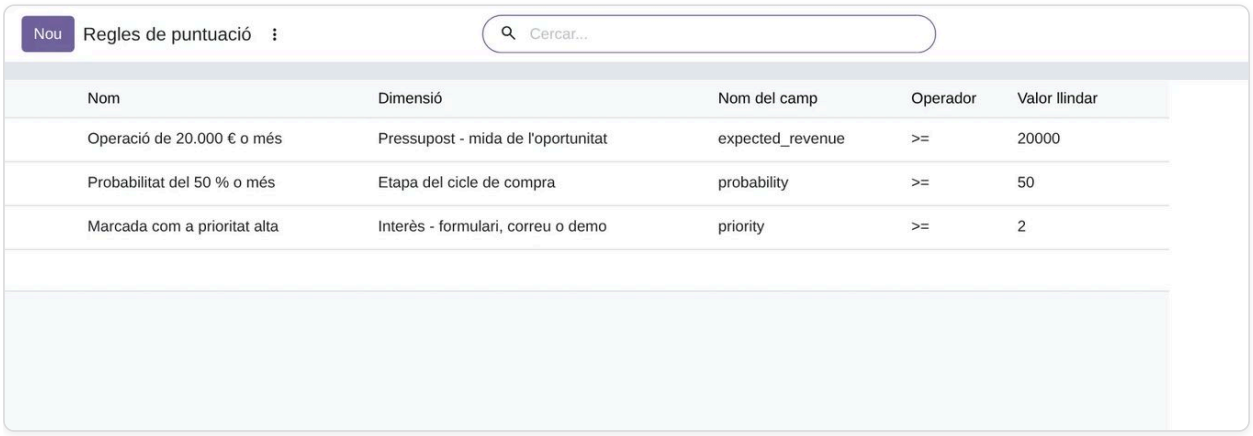
| OPCIÓ | COM VE | QUÈ FA |
|---|---|---|
| **Activa la puntuació de leads** | Activada | Desactivada, no es puntua cap lead, tampoc amb **Executa-ho tot ara**. |
| **Activa la previsió** | Activada | Desactivada, no es calcula la previsió. |
| **Activa la detecció d'abandonament** | Activada | Desactivada, no es calcula el risc d'abandonament. |
| **Descompte per estancament** | 0,2 | Nombre entre 0 i 1: descompte que s'aplica a la previsió a les oportunitats amb més de 30 dies en l'etapa. |
| **Mida del lot** | 200 | Leads que es processen per lot en els càlculs de puntuació, risc d'abandonament i recomanacions. |
| **Envia el resum setmanal** | Activada | Cada dilluns envia un correu amb les recomanacions obertes dels últims 7 dies. |
| **Destinataris del resum** | Buit | Tries els usuaris que reben el resum. Buit, el reben els caps de vendes de la companyia. |
| **Següents passos amb IA per nit** | 8 | Quantes oportunitats canviades envia cada nit el mòdul a la IA de FlexigoTech Cloud. Cada una gasta un document del mes. |
| **Proveïdor d'IA** | IA de FlexigoTech Cloud | Es deixa així: amb una altra opció no es demana cap següent pas. |

Amb la IA de FlexigoTech Cloud, **Acceptar i activar la IA de FlexigoTech Cloud** ho prem un administrador i cap oportunitat surt cap a el núvol fins llavors. Queda apuntat qui ho va acceptar i quan, i **Retira** ho treu.

Surten a la pantalla però no fan res: **Hora del càlcul de puntuació**, **Hora del càlcul de la previsió**, **Hora del càlcul d'abandonament**, **Taxa de tancament per defecte**, **Llindar d'inactivitat (dies)** i **Activa la puntuació amb IA**. L'hora de cada càlcul la marca la tasca programada, la previsió usa les taxes de tancament de cada etapa i la puntuació és sempre la suma de les teves regles.

# 7 Crear les teves regles de puntuació

Les regles són el que puntua cada lead: sense regles, tots els leads surten amb 0, perquè una instal·lació nova no n'porta cap.




**Captura real d'Odoo 20.** La llista **Regles de puntuació** amb tres regles ja creades.

Entra a **Intel·ligència CRM › Regles de puntuació**. Cada regla mira un camp del lead amb un operador i un valor llindar. Si es compleix, suma els seus punts a la puntuació del lead.

## Què omples a cada regla

| | |
|---|---|
| **Nom** | Com es diu la regla. És obligatori. |
| **Dimensió** | El tipus de senyal que mesura: **Encaix: sector, mida i zona**, **Interès - formulari, correu o demo**, **Interacció - activitat recent**, **Pressupost - mida de l'oportunitat**, **Etapa del cicle de compra** o **Dades d'empresa: empleats i finançament**. |
| **Nom del camp** | El nom tècnic del camp del lead que mira la regla, escrit a mà, com expected_revenue, probability o priority. |
| **Operador** | A la llista surten =, contiene, >= i <=. Ve en =. |
| **Valor llindar** | El valor amb què es compara. Amb = i el llindar buit, la regla es compleix si el camp té algun valor (una casella, si està marcada). |
| **Pes** | Els punts que suma la regla si es compleix, de 0 a 100. Ve en 10. |
| **Actiu** | Una regla que no estigui activa no compta. |
| **Seqüència** | L'ordre en què s'avaluen les regles. |

## Quan es calcula

La tasca programada **CRM Intelligence: calcula les puntuacions dels leads** s'executa cada dia. També pots prémer **Executa-ho tot ara** a **Intel·ligència CRM › Configuració**. El resultat surt a **Intel·ligència CRM › Puntuacions d'iniciatives**, no a la fitxa de l'oportunitat.

## Com crear una regla

1 **Obre la llista**

Entra a **Intel·ligència CRM › Regles de puntuació** i prem **Nou**.

2 **Omple la regla**

Escriu el **Nom**, tria la **Dimensió**, escriu el **Nom del camp**, tria l'**Operador** i posa el **Valor llindar** i el **Pes**.

3 **Desa**

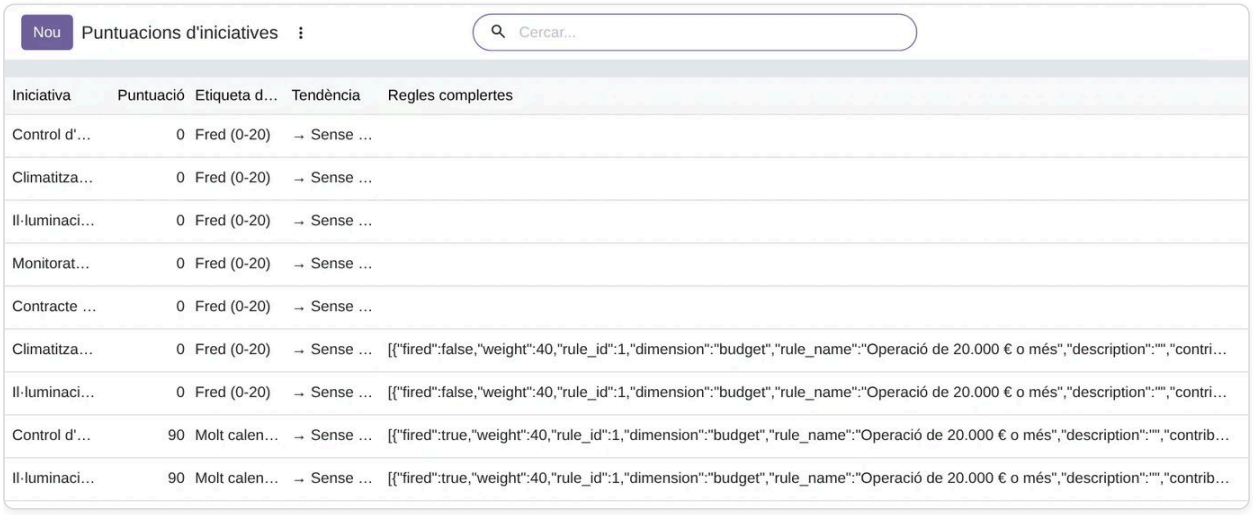
La regla s'aplica en el següent càlcul de puntuacions.

> El **Nom del camp** és obligatori: sense ell, el formulari no es desa. Tampoc es desa amb un **Pes** fora de 0 a 100: Odoo avisa en anglès amb «Rule '...' weight must be 0-100», amb el nom de la regla.

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 8 Veure les puntuacions

Cada lead té una puntuació que surt de sumar els punts de les regles que es compleixen, i la veus a **Intel·ligència CRM › Puntuacions d'iniciatives**.




- **Captura real d'Odoo 20.** La llista **Puntuacions d'iniciatives** amb la puntuació, l'etiqueta i la tendència de cada lead.

La puntuació és la suma dels punts de les regles actives que es compleixen per a aquest lead, amb límit de 0 a 100. La IA de FlexigoTech Cloud no puntua. Cada lead rep a més una etiqueta segons la seva puntuació i una tendència respecte al càlcul anterior.

La puntuació no surt a la fitxa de l'oportunitat ni al embut. Per veure-la, obre el menú **Intel·ligència CRM › Puntuacions d'iniciatives**.

## D'on arriba cada dada

| | |
|---|---|
| **CRM Intelligence: calcula les puntuacions dels leads** | Tasca programada que s'executa cada dia. Puntua els leads que mai no es van puntuar i els que algú va canviar en les últimes 24 hores. |
| **Executa-ho tot ara** | Botó de **Intel·ligència CRM › Configuració**, només per a administradors. Fa en el moment el que fa cada nit: la puntuació, la previsió, el risc d'abandonament, les recomanacions i, amb la IA acceptada, l'enviament a FlexigoTech Cloud de les oportunitats d'aquella nit. |

### El que veus a cada registre

| | |
|---|---|
| **Iniciativa** | L'oportunitat o lead puntuat. |
| **Puntuació** | El número de la puntuació, amb límit de 0 a 100. |
| **Etiqueta de la puntuació** | **Fred (0-20)**, **Tebi (21-40)**, **Calent (41-70)** o **Molt calent (71-100)**. |
| **Tendència** | Millora, sense canvis o empitjora, amb una fletxa davant, segons la variació de la puntuació respecte al càlcul anterior. |
| **Regles complertes** | Llista amb el detall de les regles avaluades. Es mostra en format JSON. |
| **Últim càlcul** | Data i hora en què es va calcular la puntuació. |

### Estats

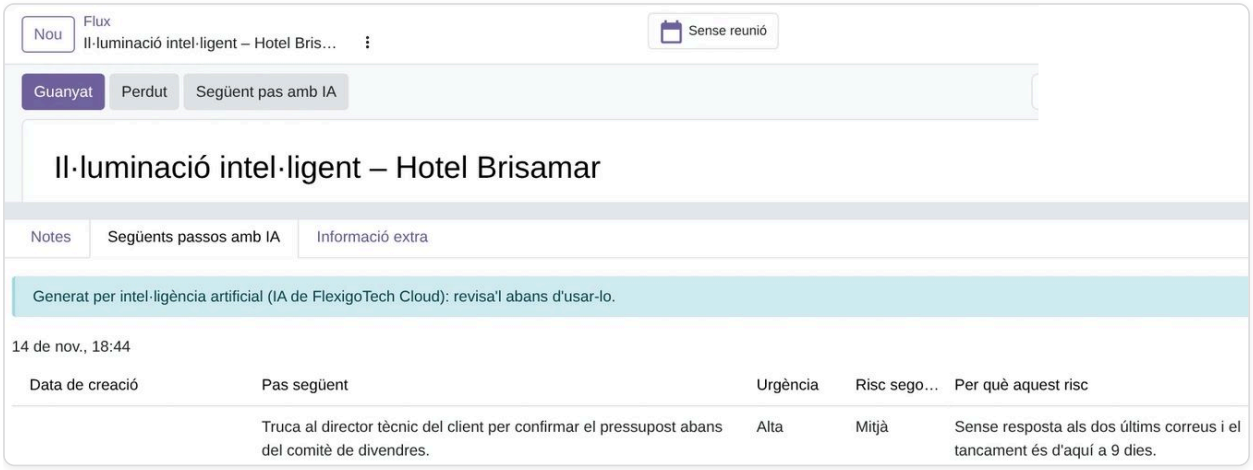
L'etiqueta és l'estat de cada lead i canvia amb la puntuació. Els seus quatre valors són **Fred (0-20)**, **Tebi (21-40)**, **Calent (41-70)** i **Molt calent (71-100)**. El número entre parèntesis és el tram de puntuació que li correspon.

> Canviar una regla no torna a puntuar els altres leads fins que algú desi un canvi en ells. **Puntuació anterior** surt sempre a 0 i **Data de creació**, buida: la tasca no les omple. Els formularis del mòdul mostren els valors sense etiquetes: la llista es llegeix millor que el formulari.

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 9 Demanar el següent pas amb IA

Des d'una oportunitat demanes a la IA de FlexigoTech Cloud el següent pas, i el resultat torna a la pròpia fitxa en un minut o dos.




- **Captura real d'Odoo 20.** Oportunitat amb **Següent pas amb IA** a la barra i la pestanya **Següents passos amb IA** amb el resultat.

### D'on arriba cada dada

- Amb el botó **Següent pas amb IA** de l'oportunitat: el text surt cap a FlexigoTech Cloud com una feina i la resposta torna en un minut o dos.
- Cada nit, per a les oportunitats noves o canviades des del seu últim següent pas: 8 per nit per defecte.

- Mentre hi ha una feina pendent, la tasca **Intel·ligència CRM: recull els següents passos amb IA de la IA de FlexigoTech Cloud** pregunta cada 2 minuts. També pots preguntar tu amb **Revisa el següent pas de la IA**.

### Botons

| | |
|---|---|
| **Següent pas amb IA** | Envia l'oportunitat a FlexigoTech Cloud. S'amaga mentre hi ha un següent pas en camí. |
| **Revisa el següent pas de la IA** | Pregunta ja per la resposta. Només surt mentre hi ha un següent pas en camí. |
| **Descarta** | A la recomanació, la marca com a descartada: continua a la llista, però ja no compta per al resum de cada dilluns. S'amaga quan ja està descartada. |

### Què torna

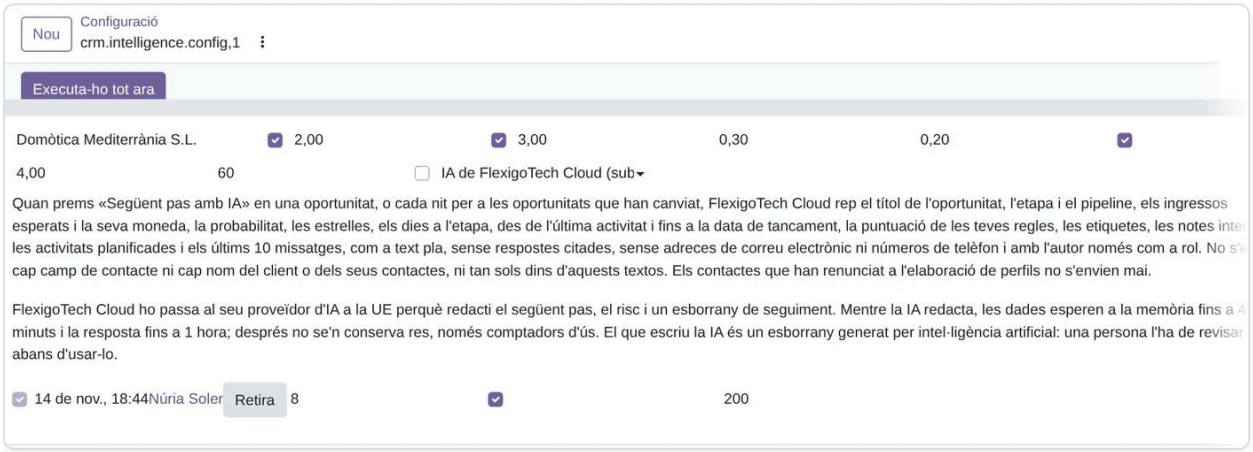
Tornen el següent pas, la seva **Urgència**, el **Risc segons la IA** amb **Per què aquest risc** i un **Esborrany de seguiment**. Queda a la pestanya **Següents passos amb IA** i a **Intel·ligència CRM › Recomanacions**, marcat com a generat per IA. L'anterior s'aparta, no s'esborra.

> Sense la subscripció de FlexigoTech Cloud o la seva prova de 14 dies, el botó no envia res i l'oportunitat diu per què. Tampoc surten les oportunitats excloses de l'elaboració de perfils ni les marcades com a denunciant. Si FlexigoTech Cloud no pot contestar, l'oportunitat ho diu en una nota i no canvia res.

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 10 Acceptar o retirar la IA de FlexigoTech Cloud

Cap oportunitat surt cap a la IA de FlexigoTech Cloud fins que un administrador ho accepta a **Intel·ligència CRM › Configuració**.




- **Captura real d'Odoo 20.** La pantalla **Configuració** amb el text del que rep la IA.

### Què surt de cada oportunitat

El text exacte està al formulari de **Configuració**, a **Què rep la IA de FlexigoTech Cloud**. És el títol, l'etapa i l'embut, l'ingrés esperat i la seva moneda, la probabilitat, les estrelles, els dies a l'etapa, des de l'última activitat i fins al tancament, la puntuació de les teves regles, les etiquetes, les notes internes, les activitats planificades i els 10 últims missatges. Els missatges van en text pla, sense respostes citades, i l'autor només com a rol. No

surten adreces de correu, telèfons ni webs, ni els noms del client i dels seus contactes. Cada petició porta fins a 8.000 caràcters.

### Els botons i les dades del permís

| | |
|---|---|
| **Acceptar i activar la IA de FlexigoTech Cloud** | Només el veu un administrador, amb el proveïdor a **IA de FlexigoTech Cloud (subscripció, sense clau pròpia)** i mentre el permís no s'hagi donat. |
| **Retira** | Només el veu un administrador i només quan el permís s'ha donat. Lleva el permís. |
| **IA de FlexigoTech Cloud acceptada** | Casella de només lectura: indica si el permís s'ha donat. |
| **Acceptada el** i **Acceptada per** | Qui ho va acceptar i quan. Són de només lectura. |
| **Següents passos amb IA per nit** | Quantes oportunitats canviades envia la tasca nocturna. Ve en 8. |

### Estats

- Sense acceptar: no surt cap oportunitat cap al núvol i es veu **Acceptar i activar la IA de FlexigoTech Cloud**.
- Acceptada: queda anotat qui i quan, i es veu **Retira**.

### Acceptar la IA

1. **Entra com a administrador a Intel·ligència CRM › Configuració**
   Obre el registre de configuració de la teva companyia.

2. **Llegeix Què rep la IA de FlexigoTech Cloud**
   És el text exacte del que surt de cada oportunitat.

3. **Prem Acceptar i activar la IA de FlexigoTech Cloud**
   S'anoten **Acceptada per** i **Acceptada el**. Per retirar-ho, prem **Retira**.

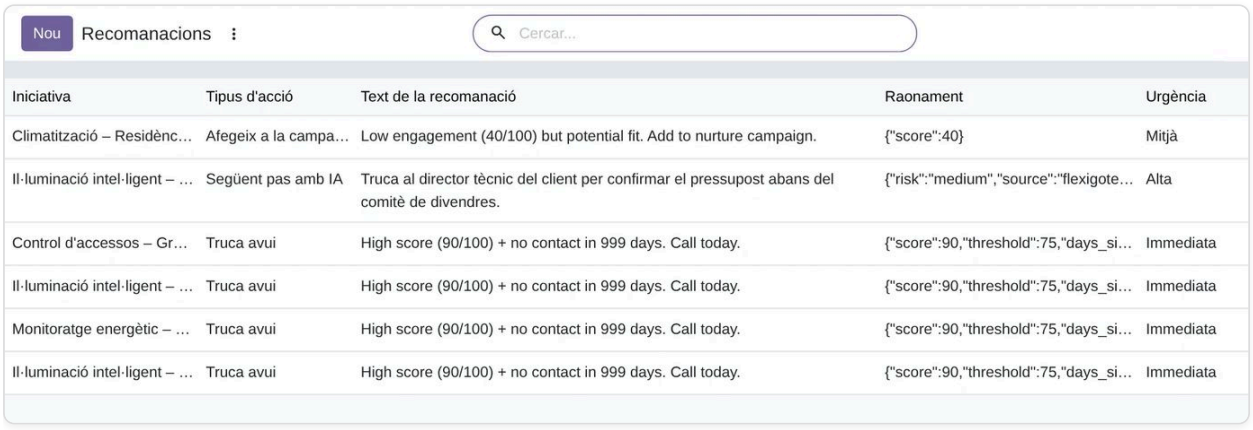
### El que mai surt

No surten les oportunitats amb **Exclou de l'elaboració de perfils**, tampoc si la marca la té una altra oportunitat del mateix client o amb el mateix correu. Tampoc surten les marcades **És denunciant**. Les dues marques es posen a **Intel·ligència CRM › Privacitat de la iniciativa**.

> Només un administrador pot acceptar o retirar el permís. Un altre usuari veu l'error «Només un administrador pot acceptar o retirar el que rep la IA de FlexigoTech Cloud.»

# 11 Recomanacions

Aquí veus les accions que el mòdul proposa per a cada iniciativa i oportunitat, i pots descartar les que no et serveixin.




| Iniciativa | Tipus d'acció | Text de la recomanació | Raonament | Urgència |
|---|---|---|---|---|
| Climatització – Residènc… | Afegeix a la campa… | Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign. | {"score":40} | Mitjà |
| Il·luminació intel·ligent – … | Següent pas amb IA | Truca al director tècnic del client per confirmar el pressupost abans del comitè de divendres. | {"risk":"medium","source":"flexigote… | Alta |
| Control d'accessos – Gr… | Truca avui | High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today. | {"score":90,"threshold":75,"days_si… | Immediata |
| Il·luminació intel·ligent – … | Truca avui | High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today. | {"score":90,"threshold":75,"days_si… | Immediata |
| Monitoratge energètic – … | Truca avui | High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today. | {"score":90,"threshold":75,"days_si… | Immediata |
| Il·luminació intel·ligent – … | Truca avui | High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today. | {"score":90,"threshold":75,"days_si… | Immediata |

- **Captura real d'Odoo 20.** La llista de **Recomanacions** amb el tipus d'acció, el text, el raonament i la urgència de cadascuna.

## D'on arriben

Les recomanacions per regles les genera la tasca programada **CRM Intelligence: actualitza les recomanacions**, que corre cada nit. Per llançar-les al moment, un administrador prem **Executa-ho tot ara**. Segons la franja de puntuació de la iniciativa surt **Truca avui**, **Envia la demo**, **Afegeix a la campanya de maduració** o **Descalifica**. El seu text surt en anglès en tots els idiomes.

Les de **Següent pas amb IA** arriben des del botó del mateix nom a l'oportunitat o amb la tasca de cada nit. Van marcades amb **Generat per IA** i l'avís «Generat per intel·ligència artificial (IA de FlexigoTech Cloud): revisa'l abans d'usar-lo.»

Per obrir la llista ves a **Intel·ligència CRM › Recomanacions**.

## Camps d'una recomanació

| | |
|---|---|
| **Iniciativa** | L'oportunitat a què es refereix. |
| **Tipus d'acció** | **Truca avui**, **Envia la demo**, **Afegeix a la campanya de maduració**, **Descalifica** o **Següent pas amb IA**. |
| **Text de la recomanació** | L'explicació de la recomanació. |
| **Raonament** | El perquè, que surt com a dades en brut. |
| **Urgència** | **Immediata**, **Alta**, **Mitjà** o **Baixa**. |
| **Risc segons la IA** | Només a les d'IA: **Baixa**, **Mitjà** o **Alta**. |
| **Per què aquest risc** | Només a les d'IA: el motiu del risc. |
| **Esborrany de seguiment** | Només a les d'IA: un text de seguiment per revisar. |
| **Descarta** | Botó que la marca com a descartada. |

### Estats

Una recomanació està oberta fins que algú la descarta. En prémer **Descarta** queda marcada com a **Descartada**, amb **Descartada per** i **Descartada el**. Aquest botó ja no surt en una recomanació descartada.

### Resum de cada dilluns

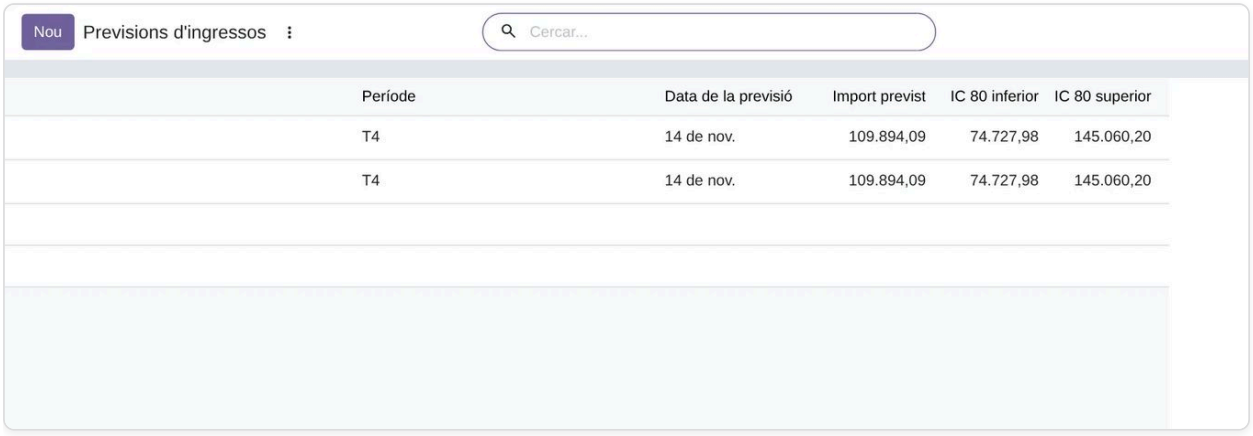
Cada dilluns, la tasca **CRM Intelligence: resum setmanal** envia un correu als caps de vendes, o als destinataris que triïs a **Intel·ligència CRM › Configuració**. Porta les recomanacions obertes dels últims 7 dies, amb les de la IA marcades. Ve activat.

> La recomanació **Reassigna a vendes internes** és a la llista de tipus, però el mòdul no la genera mai. No pots canviar el text de les recomanacions per regles: surten en anglès.

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 12 Previsions i quotes

Aquí veus quant ingrés suma el teu embut obert, ponderat per probabilitat, i quina quota té cada comercial.




- **Captura real d'Odoo 20.** La llista **Previsions d'ingressos** amb l'import previst i els marges **IC 80 inferior** i **IC 80 superior**.

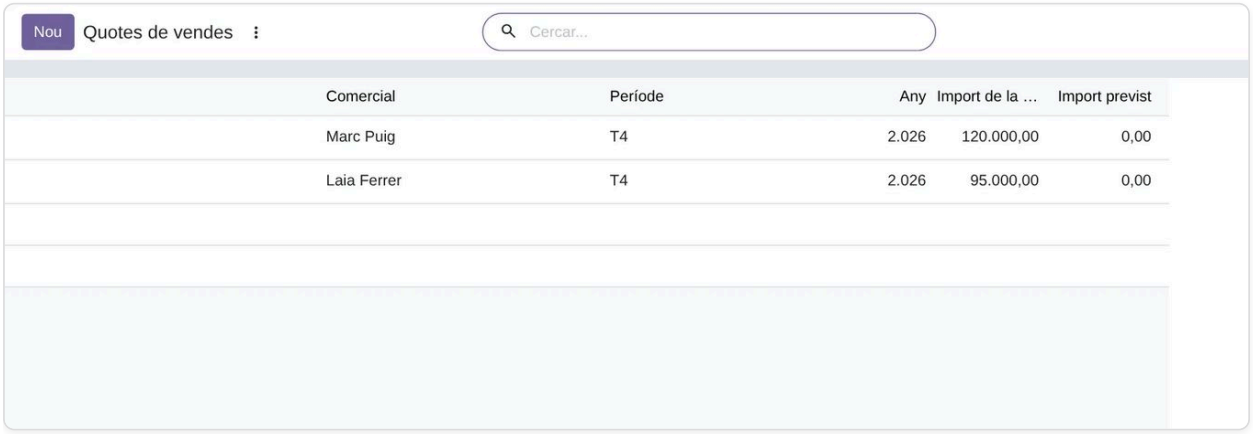
Estàs a **Intel·ligència CRM › Previsions d'ingressos**. Cada nit el mòdul afegeix una fila nova, amb el trimestre en curs a **Període**. Suma l'ingrés esperat de totes les oportunitats obertes, tanquin quan tanquin, multiplicat per la seva probabilitat i per la taxa de tancament de la seva etapa, i descompta les que fa més de 30 dies que estan aturades a l'etapa.

Els marges **IC 80 inferior**, **IC 80 superior**, **IC 95 inferior** i **IC 95 superior** són un marge fix al voltant de l'import previst, no un càlcul estadístic.

### Botons del registre

| | |
|---|---|
| **Calcula el valor actual** | Només per als caps de vendes. Calcula el guanyat al període d'aquesta previsió, però aquesta pantalla no ensenya el resultat. |

### Quotes de vendes




- **Captura real d'Odoo 20.** La llista **Quotes de vendes** amb **Import de la quota** i **Import previst**.

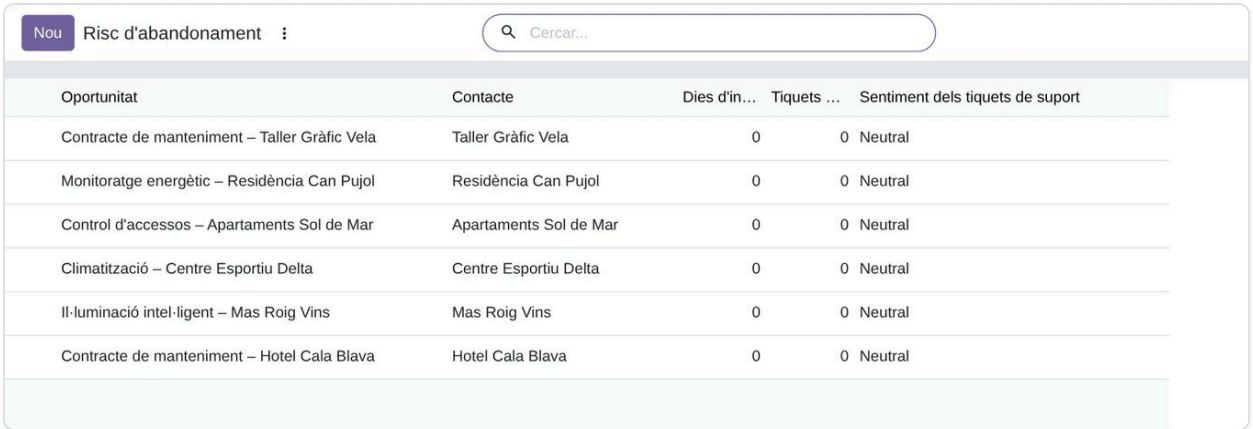
A **Intel·ligència CRM › Quotes de vendes** guardes, per comercial, el període (T1 a T4), l'any i l'import de la quota. L'**Import previst** l'escrius tu. L'**Assoliment (%)** i l'**Import de la diferència** es calculen a partir d'aquesta xifra.

> L'**Import previst** de les quotes no s'omple sol i l'**Import real** surt sempre 0. Al formulari de la previsió, el desglossament per etapa i per comercial surt com a dades en brut.

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 13 Risc d'abandonament

Cada oportunitat guanyada té una puntuació de risc d'abandonament de 0 a 100, que veus a **Intel·ligència CRM › Risc d'abandonament**.




- **Captura real d'Odoo 20.** La llista **Risc d'abandonament** amb els dies d'inactivitat, els tiquets i el sentiment de cada oportunitat guanyada.

La puntuació parteix de 50. Els dies sense tocar l'oportunitat, els tiquets d'Helpdesk, el sentiment dels tiquets, la incorporació i l'import la pugen o la baixen. Els dies d'inactivitat compten des de l'última vegada que algú va desar un canvi a l'oportunitat guanyada, no des de l'últim contacte amb el client.

### D'on arriba cada dada

- Els dies d'inactivitat, els tiquets dels últims 30 dies i el valor del client (l'ingrés esperat de l'oportunitat) els calcula el mòdul. Els tiquets només compten si tens Helpdesk (Enterprise).

- El sentiment dels tiquets i la finalització de la incorporació no els omple ningú sol: els poses tu a mà a la fitxa.
- El càlcul corre cada dia amb la tasca programada **CRM Intelligence: actualitza el risc d'abandonament** i només mira les oportunitats guanyades.
- Per calcular-ho al moment, un administrador prem **Executa-ho tot ara**.



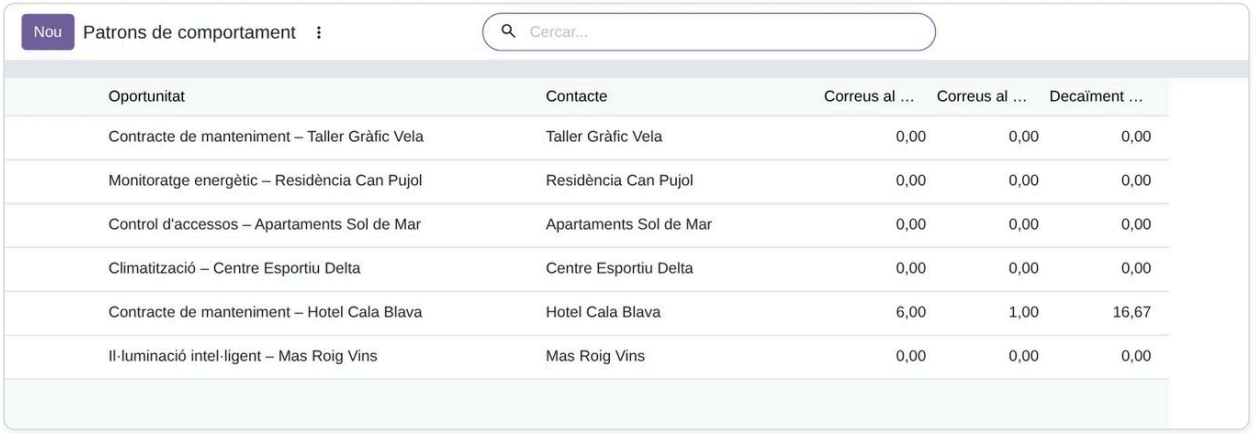

- **Captura real d'Odoo 20.** La fitxa d'una oportunitat amb la puntuació, la banda **Llista de vigilància** i les seves accions recomanades.

## Les bandes

| BANDA | PUNTUACIÓ | QUÈ PASSA |
|---|---|---|
| **En risc** | 70 o més | Tres accions: una revisió trimestral amb el client, oferir un descompte o activar més funcions, i escalar al responsable del compte. |
| **Llista de vigilància** | De 40 a 69 | Dues accions: supervisar la interacció i enviar un correu de seguiment. |
| **Estable** | Per sota de 40 | Cap acció. |

## Patrons de comportament

A **Intel·ligència CRM › Patrons de comportament** veus, per oportunitat guanyada, els correus i missatges de fa 150 a 180 dies i dels últims 30, la pèrdua d'interacció i els factors que han mogut el risc. El botó **Recalcula** el poden usar els caps de vendes: els comercials només llegeixen els patrons.




- **Captura real d'Odoo 20.** La llista **Patrons de comportament** amb els correus al mes i la pèrdua d'interacció.

| | |
|---|---|
| **Recalcula** | Torna a comptar els missatges i recalcula la probabilitat de renovació i el potencial d'expansió, amb el risc que ja té l'oportunitat. Només ho veuen els caps de vendes. |

### Estats

El risc no té estats de flux. El que canvia és la banda que mostra **Categoria de risc**: **En risc**, **Llista de vigilància** o **Estable**. **Últim càlcul** indica quan es va calcular per última vegada.

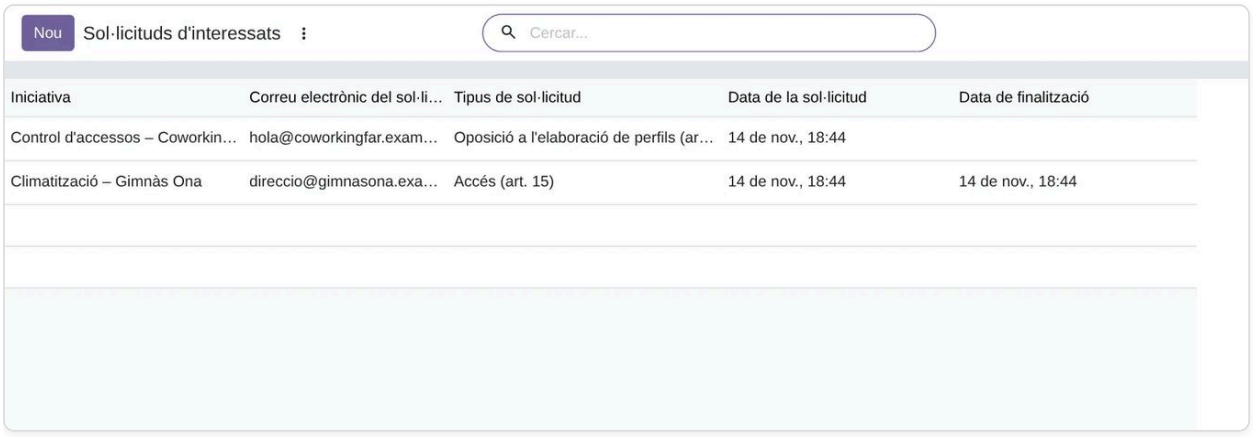
> La IA no calcula aquest risc: el calcula el mòdul amb les seves regles fixes. El sentiment i la incorporació no s'omplen sols, així que mentre no els posis a mà no entren a la puntuació. Les pantalles ensenyen valors sense etiquetes i algunes columnes en JSON.

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 14 Atendre una sol·licitud RGPD

Aquí registres i resols les peticions d'accés, portabilitat, esborrat, oposició i rectificació de les dades d'una persona, i tot queda apuntat.

Les sol·licituds són a **Intel·ligència CRM › Sol·licituds d'interessats**. Les crea a mà un cap de vendes: no hi ha portal per a l'interessat. Cada sol·licitud es resol amb el botó que correspon al seu tipus. Només les veuen i les premen qui són caps de vendes.




- **Captura real d'Odoo 20.** La llista de sol·licituds d'interessats amb el tipus i les dates de cadascuna.

### Els botons de la sol·licitud

| | |
|---|---|
| **Exporta les dades** | Per a accés i portabilitat. Genera un fitxer JSON amb el nom, el correu, el telèfon, l'empresa i l'etapa de l'oportunitat, les seves puntuacions, les seves recomanacions i el seu registre d'auditoria, i el desa a **Dades exportades**. |
| **Esborra les dades personals** | Per a supressió. Anonimitza l'oportunitat i esborra els seus missatges, adjunts, activitats i dades d'intel·ligència. Del contacte esborra el correu, el telèfon, la web, el càrrec i les notes; si té factures, desa el nom, el NIF i l'adreça que exigeix la llei. |
| **Deixa de perfilar** | Per a oposició. Marca l'oportunitat amb **Exclou de l'elaboració de perfils**. |
| **Rectifica les dades del contacte** | Per a rectificació. Obre el contacte perquè el corregeixis a mà i anota qui l'ha obert i quan. |

Cada botó només es veu quan la sol·licitud és del tipus que li toca i està a **Pendent**.

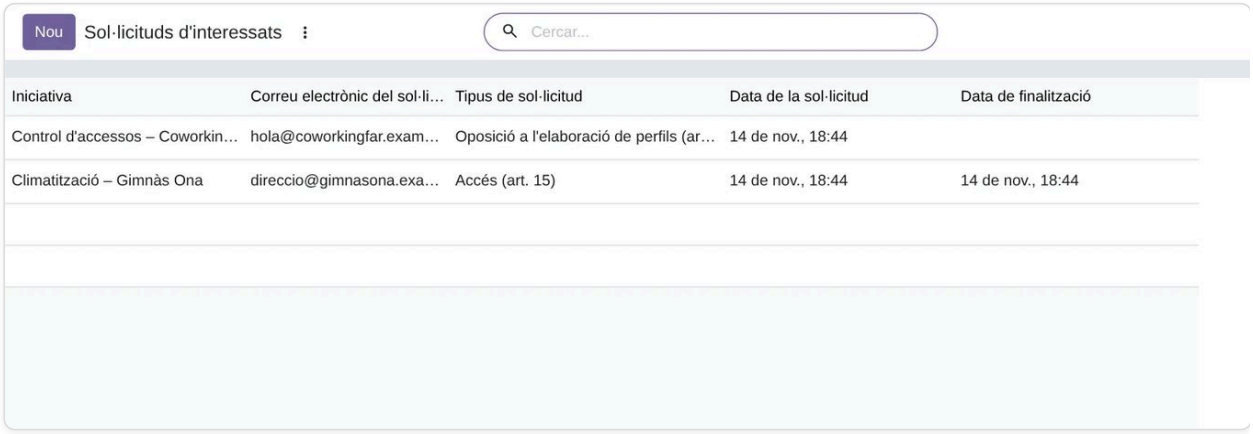
## Estats

- **Pendent**: la sol·licitud està registrada i sense resoldre.
- **En curs**: l'esborrat no ha tocat el contacte perquè és una empresa, té usuari o té contactes propis. Revisa-ho a mà i passa la sol·licitud a **Completada**.
- **Completada**: resolta.
- **Completada (dades de factura conservades per llei)**: l'esborrat s'ha fet i s'han conservat les dades de les factures.
- **Denegada**: s'ha rebutjat, amb la base legal a **Motiu de la denegació**. Surt sola si es demana l'accés a una oportunitat marcada **És denunciant** amb el correu del seu contacte.

## Passos

1. **Obre la llista**

   Entra a **Intel·ligència CRM › Sol·licituds d'interessats** i prem **Nou**.




   - **Captura real d'Odoo 20.** La llista de sol·licituds d'interessats.

2. **Omple la sol·licitud**

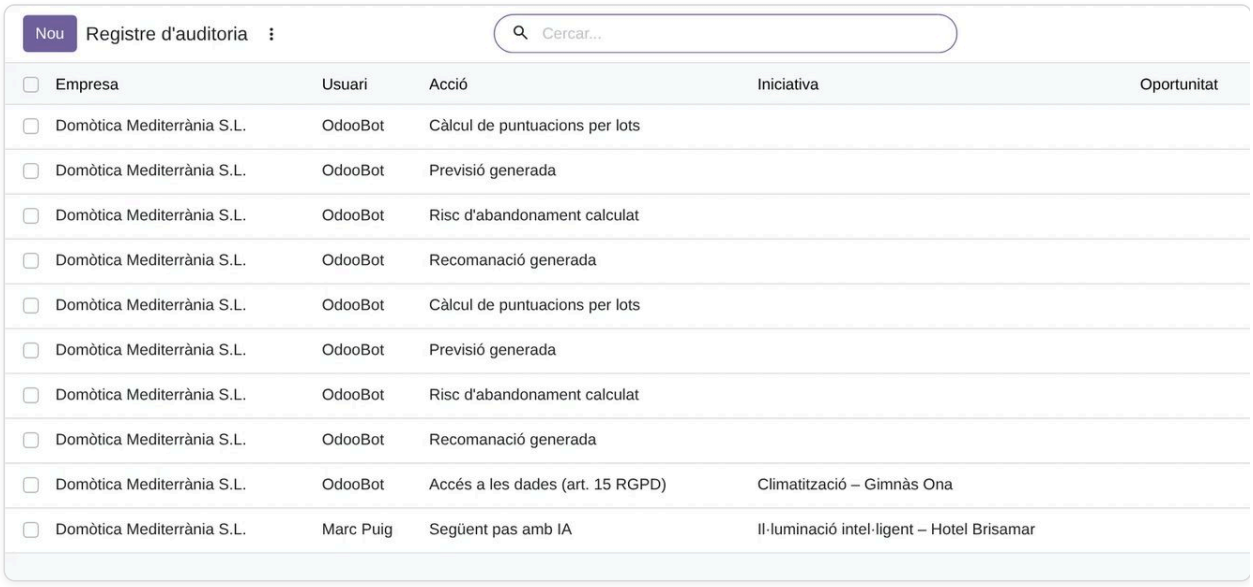
   Tria la **Iniciativa**, escriu el **Correu electrònic del sol·licitant** i el **Tipus de sol·licitud**.

3. **Prem el botó del tipus**

   S'executa l'acció i la sol·licitud passa a **Completada**, o a **En curs** si l'esborrat deixa el contacte per revisar-lo. Anota el que calgui a **Notes**.

4. **Mira el registre**

   L'acció queda a **Intel·ligència CRM › Registre d'auditoria**.




- **Captura real d'Odoo 20.** El registre d'auditoria amb l'acció i l'usuari de cada càlcul.

> Si no ets cap de vendes, Odoo avisa amb «Només un administrador de Vendes pot tramitar les sol·licituds dels interessats.». Els registres d'auditoria no es poden canviar ni esborrar.

MANUAL D'ÚS · CRM LEAD SCORING

# 15 El que passa sol

El mòdul porta set tasques programades que puntuen, preveuen, calculen el risc i netegen sense que ningú premi res, sempre que la companyia tingui la seva configuració.

| TASCA | FREQÜÈNCIA | QUÈ FA |
|---|---|---|
| **CRM Intelligence: calcula les puntuacions dels leads** | Cada dia, activada | Puntua els leads que mai no s'han puntuat i els que algú ha canviat en les últimes 24 hores. |
| **CRM Intelligence: genera previsions** | Cada dia, activada | Afegeix una fila nova de previsió d'ingressos. |
| **CRM Intelligence: actualitza el risc d'abandonament** | Cada dia, activada | Recalcula el risc de les oportunitats guanyades. |
| **CRM Intelligence: actualitza les recomanacions** | Cada dia, activada | Genera les recomanacions per regles i comença a enviar a la IA les oportunitats d'aquella nit. |
| **CRM Intelligence: tasca de depuració de dades** | Cada dia, activada | Esborra les puntuacions i les recomanacions que fa més de 24 mesos que no canvien. |
| **CRM Intelligence: resum setmanal** | Cada setmana, activada | Envia cada dilluns el resum de recomanacions obertes. |
| **Intel·ligència CRM: recull els següents passos amb IA de la IA de FlexigoTech Cloud** | Cada 2 minuts, activada | Recull les respostes de la IA que ja són a punt i envia les oportunitats que queden d'aquella nit. |

Les freqüències es canvien a **Configuració › Tècnic › Automatització › Accions planificades**, amb el mode desenvolupador activat. Les tasques vénen totes activades.



# 16 Si alguna cosa falla

Aquests són els casos més habituals i el que pots fer en cadascun.

| | |
|---|---|
| **No surt cap puntuació ni previsió** | Falta la configuració de la companyia. Un administrador la crea a **Intel·ligència CRM › Configuració** amb **Nou** i després prem **Executa-ho tot ara**. |
| **El botó Següent pas amb IA no envia res i l'oportunitat diu per què** | Falta la subscripció de FlexigoTech Cloud o la seva prova de 14 dies. La prova s'activa a la base de producció, no en una còpia de staging ni en una base amb dades de demostració, des de **Configuració › FlexigoTech Cloud**. |
| **No surt res cap a la IA** | Un administrador ha de prémer **Acceptar i activar la IA de FlexigoTech Cloud** a **Intel·ligència CRM › Configuració**. Mentre no ho faci, no surt cap oportunitat. Si ho vols treure, fes servir **Retira**. |
| **El botó Acceptar i activar la IA de FlexigoTech Cloud no apareix** | Només es veu quan s'ha triat FlexigoTech com a proveïdor d'IA i el permís encara no està acceptat. Amb un altre proveïdor triat o amb el permís ja donat, s'amaga. |
| **Una oportunitat no genera següent pas** | No surten les oportunitats amb **Exclou de l'elaboració de perfils**, tampoc si la té una altra oportunitat del mateix client o amb el mateix correu, ni les marcades **És denunciant**. Les dues marques es veuen a **Intel·ligència CRM › Privacitat de la iniciativa**. |
| **La resposta de la IA triga** | La resposta arriba en un minut o dos. Mentre hi ha un següent pas pendent apareix **Revisa el següent pas de la IA**: prem-lo per preguntar ja. |
| **Un lead no té puntuació nova** | Cada nit només es puntuen els leads que mai no s'han puntuat i els que algú ha canviat en les últimes 24 hores. Canviar una regla no torna a puntuar els altres. Per tornar a puntuar un lead, desa un canvi en ell i espera a la nit, o demana a un administrador que premi **Executa-ho tot ara**. |
| **Una regla dona error en desar-la** | Una regla necessita el seu nom de camp i uns punts entre 0 i 100. |

Si FlexigoTech Cloud no pot contestar, l'oportunitat ho diu en una nota i no canvia res. Una tasca que el núvol ha perdut es torna a enviar, només una vegada.

# 17 Suport

Escriu-nos per instal·lar-lo, configurar-lo o per qualsevol dubte. Amb el pla Estàndard responem en 1 dia laborable; amb el Pro, en 4 hores laborables, i si cal ho veiem per videotrucada. Explica'ns la teva versió d'Odoo, la del mòdul i, si hi ha un error, el seu text complet.

### Correu

Per instal·lar-lo, configurar-lo o per a qualsevol dubte.
comercial@flexigotech.com

### Al web

La fitxa del mòdul, amb la guia i els preus.
flexigotech.com/ca/advanced-crm-intelligence-suite.html

### A Odoo Apps

La fitxa del mòdul a la botiga d'Odoo.
apps.odoo.com

CRM Lead Scoring és un mòdul de FlexigoTech per a Odoo. FlexigoTech és una marca de Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcelona).