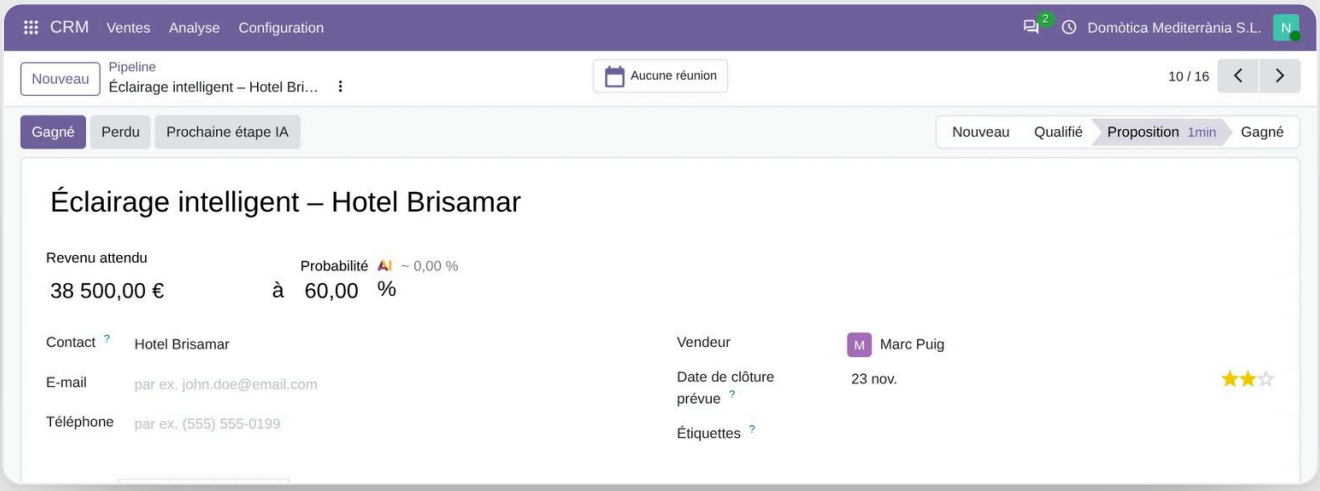
MANUEL D'UTILISATION · CRM ET VENTES

CRM Lead Scoring pour Odoo

Pour ceux qui ont déjà le module : l'installer, l'activer, le configurer et l'utiliser, pas à pas.

Version du module 20.0.1.2.0 | Captures d'Odoo 20 | Édition du 15-11-2026





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

Sommaire

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

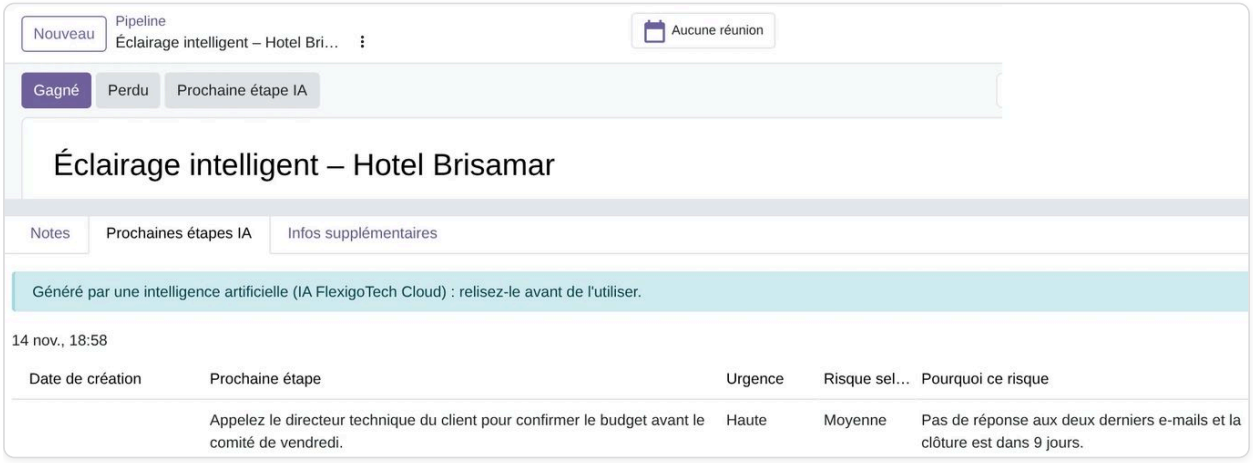
1	Ce que c'est et où le trouver	3
2	Avant de commencer	4
3	Installation	4
4	Activer FlexigoTech Cloud : l'essai de 14 jours	5
5	Mise en service	7
6	Les options du module	11
7	Créer vos règles de scoring	12
8	Voir les scores	13
9	Demander la prochaine étape avec l'IA	15
10	Accepter ou retirer l'IA FlexigoTech Cloud	16
11	Recommandations	18
12	Prévisions et quotas	19
13	Risque d'attrition	20
14	Traiter une demande RGPD	23
15	Ce qui se passe automatiquement	25
16	En cas de problème	25
17	Support	26

Ce manuel décrit la version 20.0.1.2.0 du module (branche 20.0 d'Odoo, commit 01efb393c). Tout ce qu'il dit vient de son code : menus, boutons, champs, actions planifiées et messages d'erreur.

Les captures viennent d'une base Odoo 20 de test, avec une société et des données inventées et sans connexion réelle à FlexigoTech Cloud. Pour Odoo 17, 18 et 19, le module a sa propre version : si quelque chose diffère sur votre écran, écrivez-nous.

1 Ce que c'est et où le trouver

Le module ajoute au CRM d'Odoo un scoring des pistes avec vos propres règles, une prévision de revenus, le risque d'attrition, des recommandations et les demandes RGPD. Tout se trouve dans le menu **Intelligence CRM**, plus un onglet et deux boutons dans l'opportunité.



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

Intelligence CRM › Scores des pistes	Le score de chaque piste, son étiquette, sa tendance et les règles satisfaites.
Intelligence CRM › Règles de scoring	Les règles qui servent au scoring : un champ de la piste, un opérateur et une valeur seuil.
Intelligence CRM › Prévisions de revenus	La prévision du pipeline ouvert, avec sa fourchette.
Intelligence CRM › Quotas de vente	Le quota de chaque commercial par période et par année.
Intelligence CRM › Risque d'attrition	Le risque de chaque opportunité gagnée.
Intelligence CRM › Schémas de comportement	Les schémas d'interaction de chaque client.
Intelligence CRM › Recommandations	Les recommandations par règles et les prochaines étapes IA.
Intelligence CRM › Demandes des personnes concernées	Les demandes RGPD.
Intelligence CRM › Confidentialité de la piste	Les marques de confidentialité de chaque piste.
Intelligence CRM › Journal d'audit	Le journal de chaque calcul et de chaque demande.
Intelligence CRM › Configuration	Les options de chaque société, l'autorisation pour l'IA de FlexigoTech Cloud et le bouton **Tout exécuter maintenant**.

Intelligence CRM › Métriques	Les instantanés que vous créez avec **Créer un instantané** : combien de pistes ont un score et combien ont le secteur et les activités renseignés.
Intelligence CRM › Modèles d'IA	Quel modèle de l'IA de FlexigoTech Cloud a répondu et depuis quand.
Intelligence CRM › Moteurs	La liste des moteurs du module.

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

2 Avant de commencer

Ce qu'il faut pour installer le module et l'utiliser.

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

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

3 Installation

Le module s'installe comme n'importe quel module tiers d'Odoo. Un administrateur est nécessaire.

Où le trouver

Sur sa fiche Odoo Apps (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigo_advanced_crm_intelligence_suite**) ou sur la fiche du module sur flexigotech.com. Choisissez la version d'Odoo que vous utilisez : chaque version est un module distinct.

Le module dépend de `flexigotech_cloud`, la connexion à FlexigoTech Cloud. Sur Odoo Apps, la page du module le mentionne dans « Community Apps Dependencies » et son prix l'inclut déjà ; il est en outre gratuit et possède sa propre page (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigotech_cloud**). Placez les deux dossiers dans le même chemin de modules : Odoo installe `flexigotech_cloud` en même temps.

Sur Odoo.sh

1. **Ajoutez les dossiers à votre dépôt**
   Copiez `flexigo_advanced_crm_intelligence_suite` et `flexigotech_cloud` dans la branche de votre projet, dans le dossier de vos modules, puis faites un push.

2. **Attendez qu'Odoo.sh construise la branche**
   Une fois terminé, les deux modules sont présents sur la branche.

3. **Installez l'application**
   Dans **Apps**, cliquez sur **Mettre à jour la liste des Apps** (avec le mode développeur), recherchez « CRM Lead Scoring » et cliquez sur **Activer**.

Sur votre serveur

1. **Copiez les dossiers**
   Placez `flexigo_advanced_crm_intelligence_suite` et `flexigotech_cloud` dans un dossier présent dans l'`addons_path` de votre Odoo.

2. **Redémarrez Odoo**
   Ainsi, il lit les nouveaux modules.

3. **Installez l'application**
   Dans **Apps**, **Mettre à jour la liste des Apps**, recherchez « CRM Lead Scoring » et cliquez sur **Activer**.

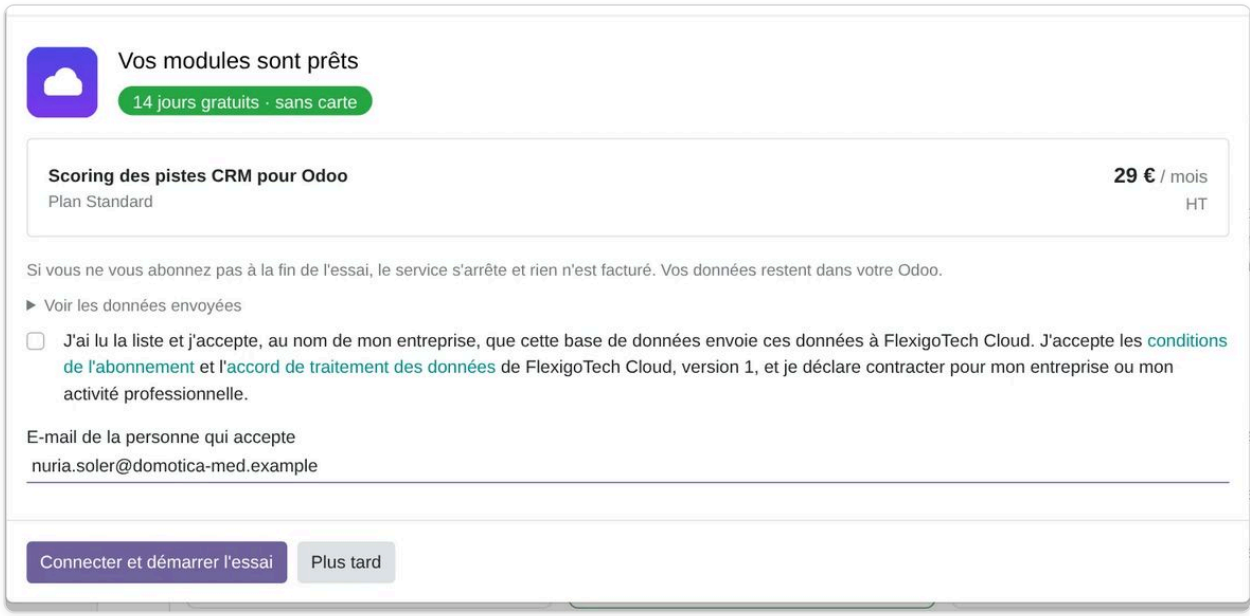
> Lors de l'installation, Odoo installe aussi les applications dont dépend le module : CRM. Si vous les utilisez déjà, rien de ce que vous avez ne change.

MANUEL D'UTILISATION · CRM LEAD SCORING

4 Activer FlexigoTech Cloud : l'essai de 14 jours

Les appels de CRM Lead Scoring passent par FlexigoTech Cloud, le service de FlexigoTech qui conserve vos identifiants chiffrés. Tant que la base n'est pas connectée et que le module n'a ni essai ni abonnement, le connecteur ne communique pas avec CRM Lead Scoring.

1. **Cliquez sur Activer dans la barre du haut**
   Elle apparaît dès que vous installez le module. Elle ouvre la fenêtre **Activer FlexigoTech Cloud**, avec le plan Standard et ses 14 jours gratuits, sans carte bancaire.



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

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

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

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

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

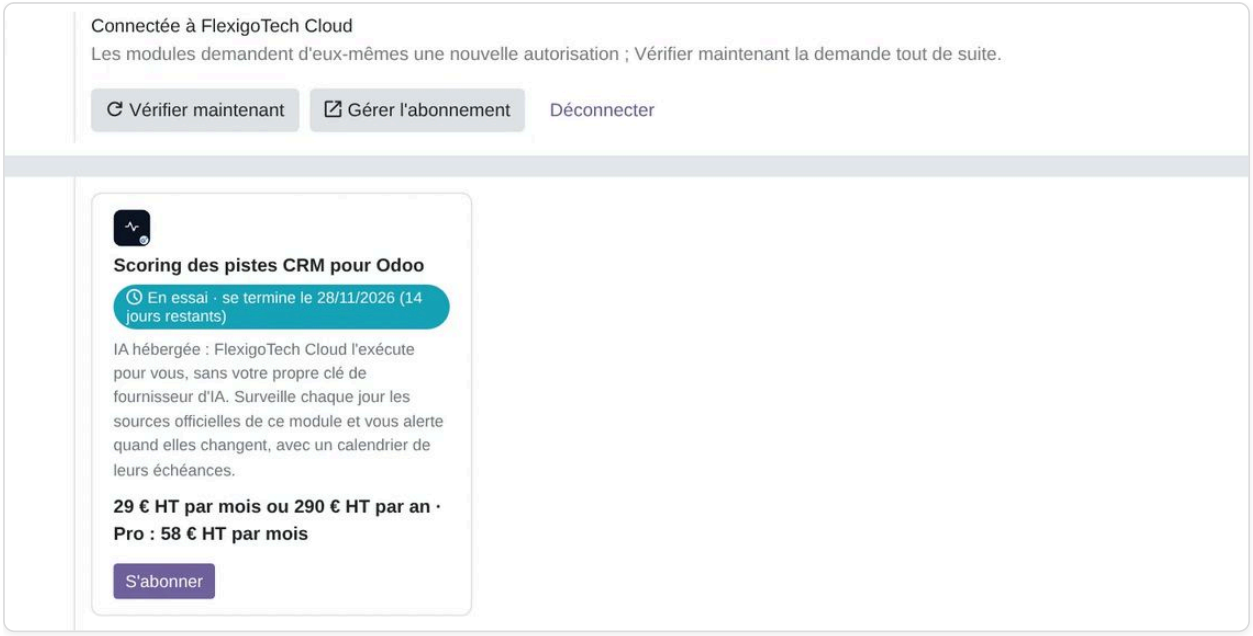
La même chose, depuis les Paramètres

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



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

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



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

PLAN	PRIX	INCLUT
Standard	29 € par mois ou 290 € par an	Réponse du support sous 1 jour ouvré
Pro	58 € par mois ou 580 € par an	Réponse sous 4 heures ouvrées et visioconférence si besoin

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

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

MANUEL D'UTILISATION · CRM LEAD SCORING

5 Mise en service

Cette opération se fait une seule fois, lors de l'installation du module.

1. **Connectez la base à FlexigoTech Cloud**

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



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

2 **Créez la configuration de votre société**

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

3 **Lisez et acceptez ce que reçoit l'IA**

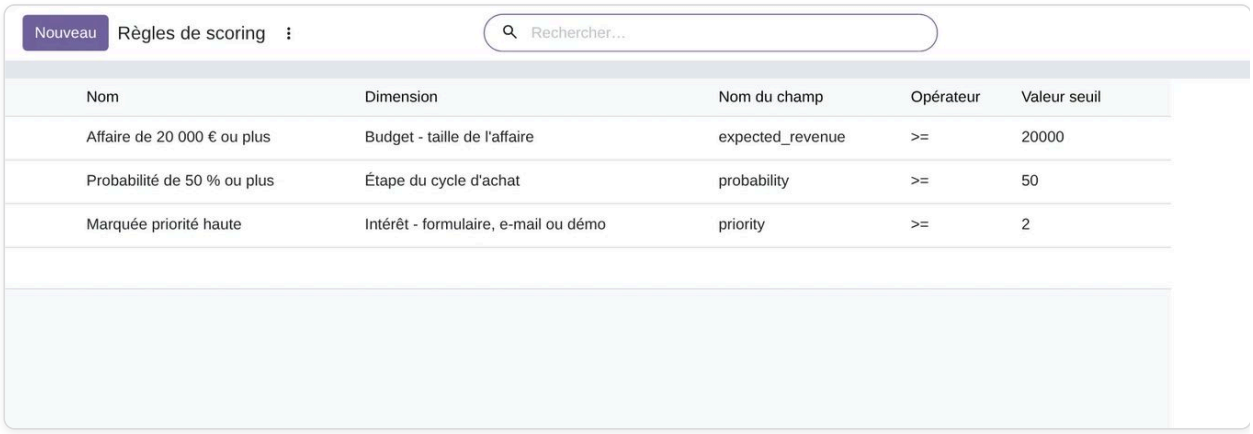
Sur cet écran, lisez « Ce que reçoit l'IA de FlexigoTech Cloud ». Vous y trouverez le texte exact des données de chaque opportunité envoyées à FlexigoTech Cloud. Si vous êtes d'accord, cliquez sur **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud**. Le module enregistre qui l'a accepté et quand. Tant que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



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

4 **Créez vos règles de scoring**

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



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

5 Cliquez sur Tout exécuter maintenant

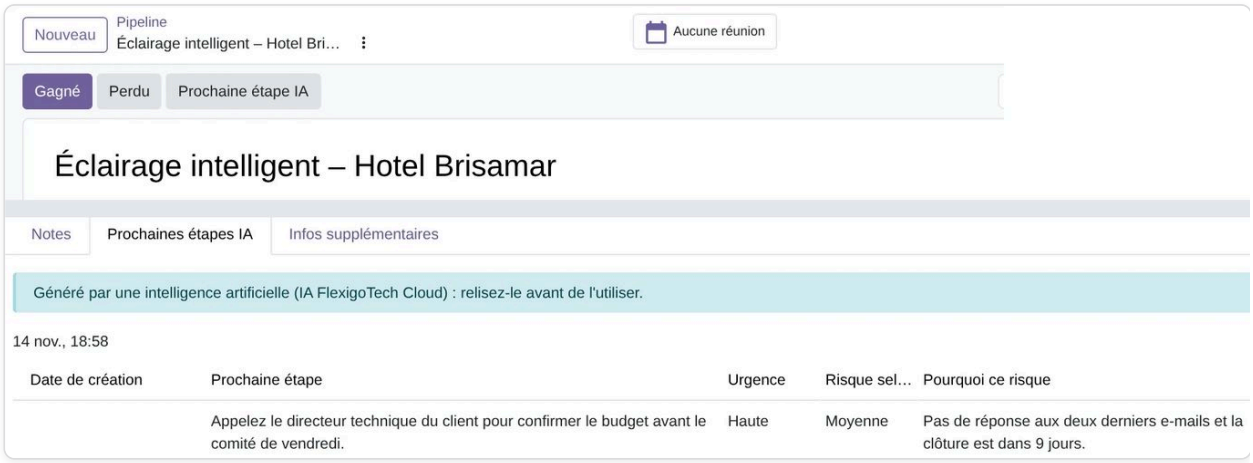
Dans **Intelligence CRM › Configuration**, un administrateur clique sur **Tout exécuter maintenant**. Cela fait immédiatement ce que fait chaque nuit : le scoring, la prévision, le risque d'attrition, les recommandations et, si l'IA est acceptée, l'envoi à FlexigoTech Cloud des opportunités de la nuit.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



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

6 Demandez la prochaine étape IA

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



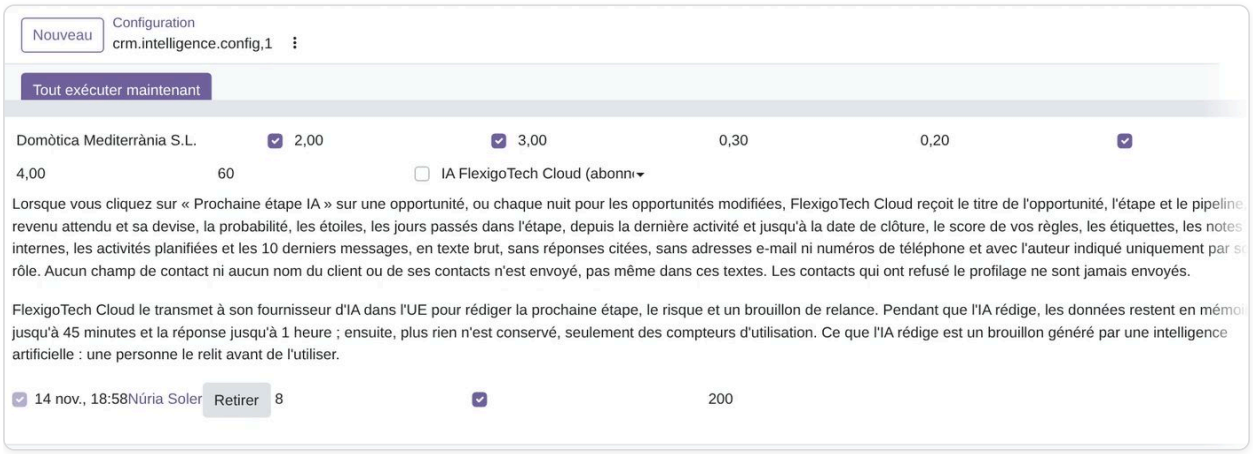
- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'opportunité avec l'onglet **Prochaines étapes IA** et l'avertissement « Généré par une intelligence artificielle (IA FlexigoTech Cloud) : relisez-le avant de l'utiliser. »

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

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

6 Les options du module

Les options se trouvent dans **Intelligence CRM › Configuration** et chacune s'applique à votre société.



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

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

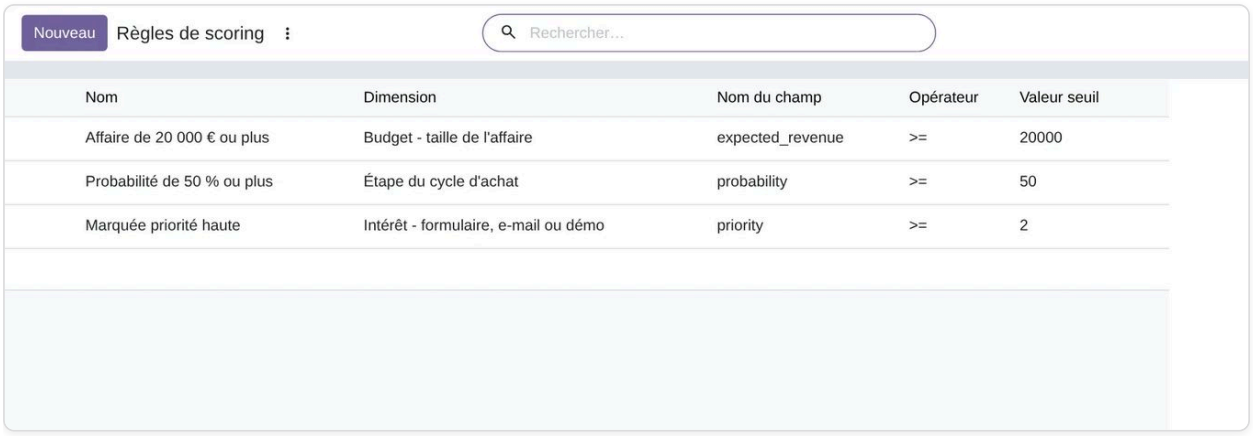
Avec l'IA FlexigoTech Cloud, c'est un administrateur qui appuie sur **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** et aucune opportunité ne part vers le cloud avant. Le nom de la personne qui a accepté et la date sont enregistrés, et **Retirer** annule l'acceptation.

Ces champs s'affichent mais ne font rien : **Heure du calcul de score**, **Heure de planification de la prévision**, **Heure du calcul d'attrition**, **Taux de clôture par défaut**, **Seuil d'inactivité (jours)** et **Activer le scoring par IA**.

L'heure de chaque calcul est fixée par la tâche planifiée, la prévision utilise les taux de clôture de chaque étape, et le score est toujours la somme de vos règles.

7 Créer vos règles de scoring

Les règles sont ce qui score chaque piste : sans règles, toutes les pistes ont 0, car une installation neuve n'en contient aucune.



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

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

Ce que vous renseignez dans chaque règle

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

Quand le calcul a lieu

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

Comment créer une règle

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

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

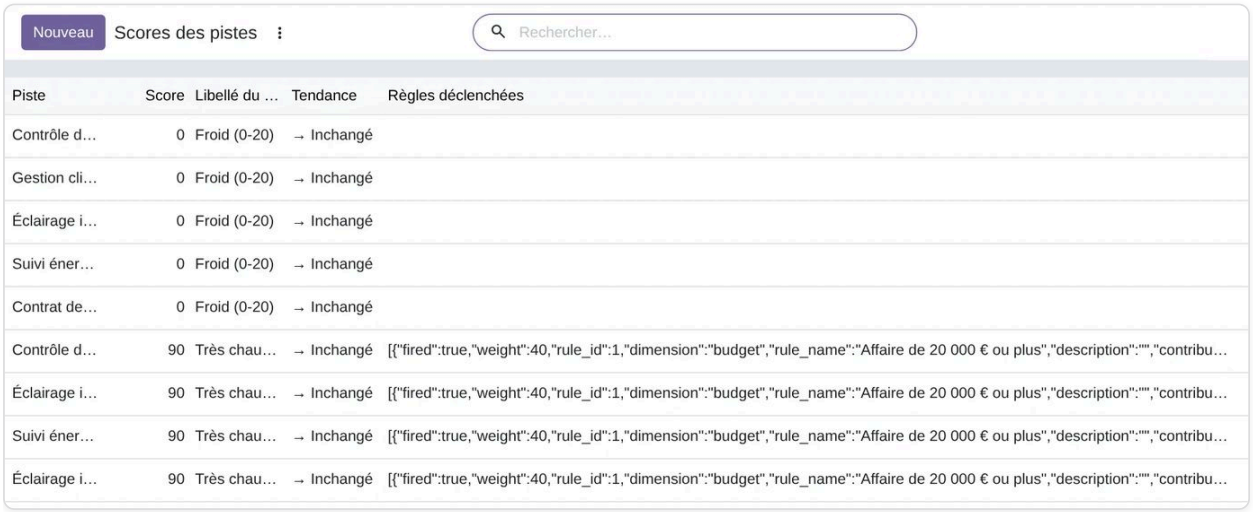
3. **Enregistrez**
   La règle s'applique au prochain calcul des scores.

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

MANUEL D'UTILISATION · CRM LEAD SCORING

8 Voir les scores

Chaque piste a un score qui correspond à la somme des points des règles remplies, visible dans **Intelligence CRM › Scores des pistes**.



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

Le score est la somme des points des règles actives remplies pour cette piste, plafonné entre 0 et 100. L'IA FlexigoTech Cloud ne calcule pas de score. Chaque piste reçoit en plus un libellé selon son score et une tendance par rapport au calcul précédent.

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

D'où vient chaque donnée

CRM Intelligence : calculer les scores des pistes	Tâche planifiée qui s'exécute chaque jour. Score les pistes qui n'ont jamais été scorées et celles qu'un utilisateur a modifiées au cours des dernières 24 heures.

Tout exécuter maintenant	Bouton de **Intelligence CRM › Configuration**, réservé aux administrateurs. Il lance immédiatement le traitement de chaque nuit : score, prévision, risque d'attrition, recommandations et, si l'IA est acceptée, l'envoi à FlexigoTech Cloud des opportunités de la nuit.

Ce que vous voyez sur chaque enregistrement

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

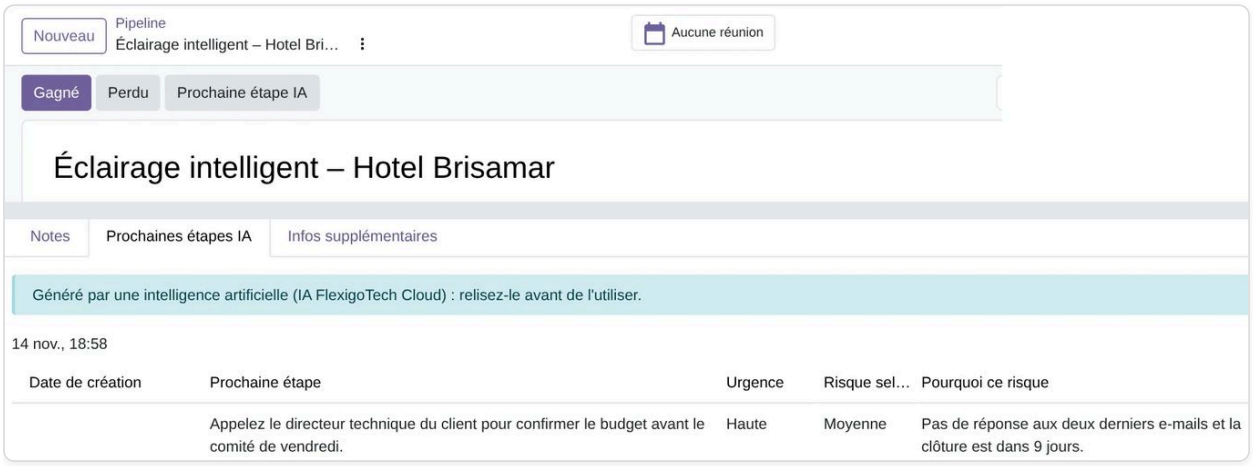
États

Le libellé est l'état de chaque piste et change avec le score. Ses quatre valeurs sont **Froid (0-20)**, **Tiède (21-40)**, **Chaud (41-70)** et **Très chaud (71-100)**. Le nombre entre parenthèses indique la tranche de score correspondante.

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

9 Demander la prochaine étape avec l'IA

Depuis une opportunité, vous demandez à l'IA FlexigoTech Cloud la prochaine étape, et le résultat revient sur la fiche en une minute ou deux.



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

D'où vient chaque donnée

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

Boutons

Prochaine étape IA	Envoie l'opportunité à FlexigoTech Cloud. Masqué tant qu'une prochaine étape est en cours.
Vérifier la prochaine étape IA	Demande immédiatement la réponse. Affiché uniquement tant qu'une prochaine étape est en cours.
Ignorer	Sur la recommandation, la marque comme ignorée : elle reste dans la liste mais ne compte plus dans le récapitulatif du lundi. Masqué lorsqu'elle est déjà ignorée.

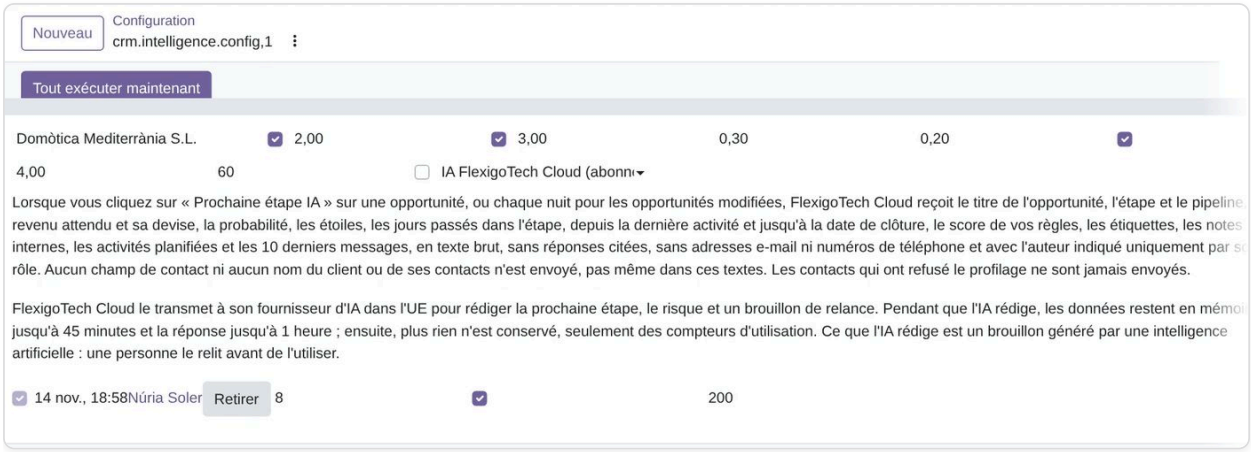
Ce qui revient

Reviennent la prochaine étape, son **Urgence**, le **Risque selon l'IA** avec **Pourquoi ce risque** et un **Brouillon de relance**. Le tout se trouve dans l'onglet **Prochaines étapes IA** et dans **Intelligence CRM › Recommandations**, marqué comme généré par l'IA. L'ancienne version est mise de côté, non supprimée.

> Sans l'abonnement FlexigoTech Cloud ou son essai de 14 jours, le bouton n'envoie rien et l'opportunité indique la raison. Les opportunités exclues du profilage ou marquées comme lanceur d'alerte ne sont pas envoyées. Si FlexigoTech Cloud ne peut pas répondre, l'opportunité le signale dans une note et rien ne change.

10 Accepter ou retirer l'IA FlexigoTech Cloud

Aucune opportunité ne part vers l'IA FlexigoTech Cloud tant qu'un administrateur ne l'a pas accepté dans **Intelligence CRM › Configuration**.



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

Ce qui sort de chaque opportunité

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

Les boutons et les données de l'autorisation

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

États

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

Accepter l'IA

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

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

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

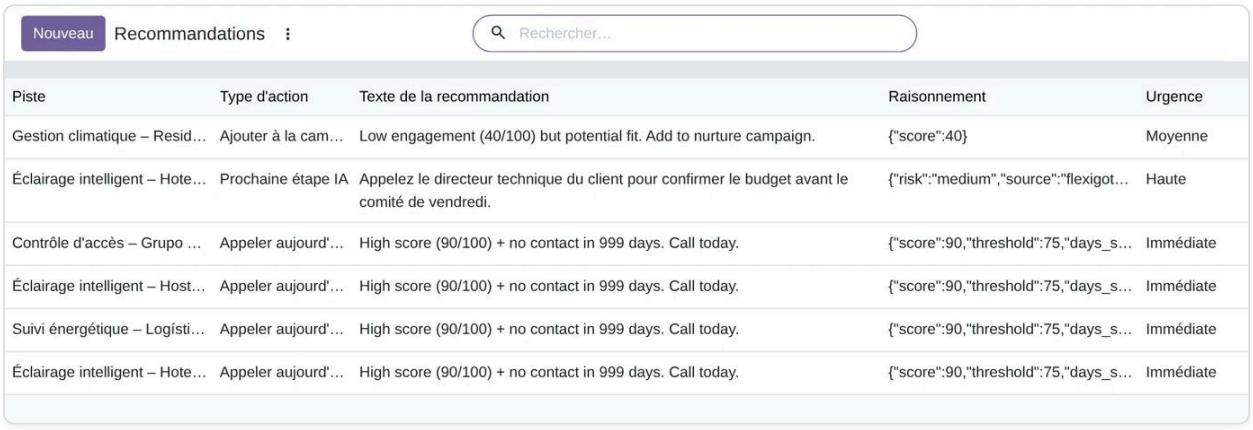
Ce qui ne sort jamais

Les opportunités marquées **Exclusion du profilage** ne sortent pas, pas plus que celles dont le client ou le même e-mail porte cette marque sur une autre opportunité. Celles marquées **Est lanceur d'alerte** ne sortent pas non plus. Ces deux marques se définissent dans **Intelligence CRM › Confidentialité de la piste**.

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

11 Recommandations

Vous voyez ici les actions que le module propose pour chaque piste et opportunité, et vous pouvez écarter celles qui ne vous conviennent pas.



Piste	Type d'action	Texte de la recommandation	Raisonnement	Urgence
Gestion climatique – Resid…	Ajouter à la cam…	Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign.	{"score":40}	Moyenne
Éclairage intelligent – Hote…	Prochaine étape IA	Appelez le directeur technique du client pour confirmer le budget avant le comité de vendredi.	{"risk":"medium","source":"flexigot…	Haute
Contrôle d'accès – Grupo …	Appeler aujourd'…	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_s…	Immédiate
Éclairage intelligent – Host…	Appeler aujourd'…	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_s…	Immédiate
Suivi énergétique – Logísti…	Appeler aujourd'…	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_s…	Immédiate
Éclairage intelligent – Hote…	Appeler aujourd'…	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_s…	Immédiate

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

D'où elles viennent

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

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

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

Champs d'une recommandation

Piste	L'opportunité concernée.
Type d'action	**Appeler aujourd'hui**, **Envoyer la démo**, **Ajouter à la campagne de nurturing**, **Disqualifier** ou **Prochaine étape IA**.
Texte de la recommandation	L'explication de la recommandation.
Raisonnement	Le pourquoi, affiché sous forme de données brutes.
Urgence	**Immédiate**, **Haute**, **Moyenne** ou **Basse**.
Risque selon l'IA	Uniquement pour les recommandations IA : **Basse**, **Moyenne** ou **Haute**.
Pourquoi ce risque	Uniquement pour les recommandations IA : le motif du risque.
Brouillon de relance	Uniquement pour les recommandations IA : un texte de relance à relire.
Ignorer	Bouton qui la marque comme écartée.

États

Une recommandation reste ouverte tant que quelqu'un ne l'a pas écartée. En cliquant sur **Ignorer**, elle passe à **Écartée**, avec **Ignorée par** et **Ignorée le**. Ce bouton ne s'affiche plus sur une recommandation écartée.

Résumé de chaque lundi

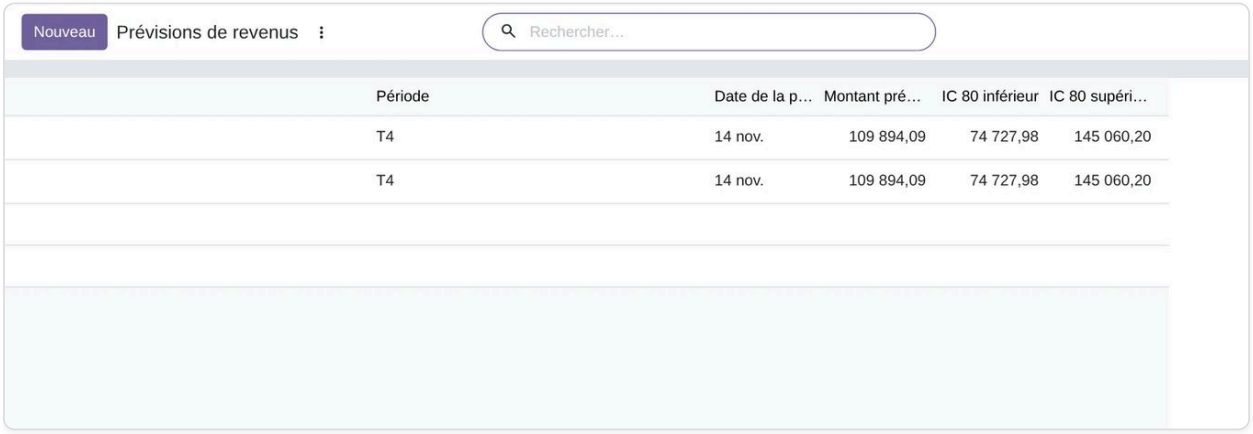
Chaque lundi, la tâche **CRM Intelligence : résumé hebdomadaire** envoie un e-mail aux responsables commerciaux, ou aux destinataires que vous choisissez dans **Intelligence CRM › Configuration**. Il reprend les recommandations ouvertes des 7 derniers jours, avec celles de l'IA signalées. Il est activé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

> Le type de recommandation **Réassigner aux ventes internes** figure dans la liste des types, mais le module ne le génère jamais. Vous ne pouvez pas modifier le texte des recommandations fondées sur des règles : elles restent en anglais.

MANUEL D'UTILISATION · CRM LEAD SCORING

12 Prévisions et quotas

Vous voyez ici le revenu que représente votre pipeline ouvert, pondéré par la probabilité, et le quota de chaque commercial.



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

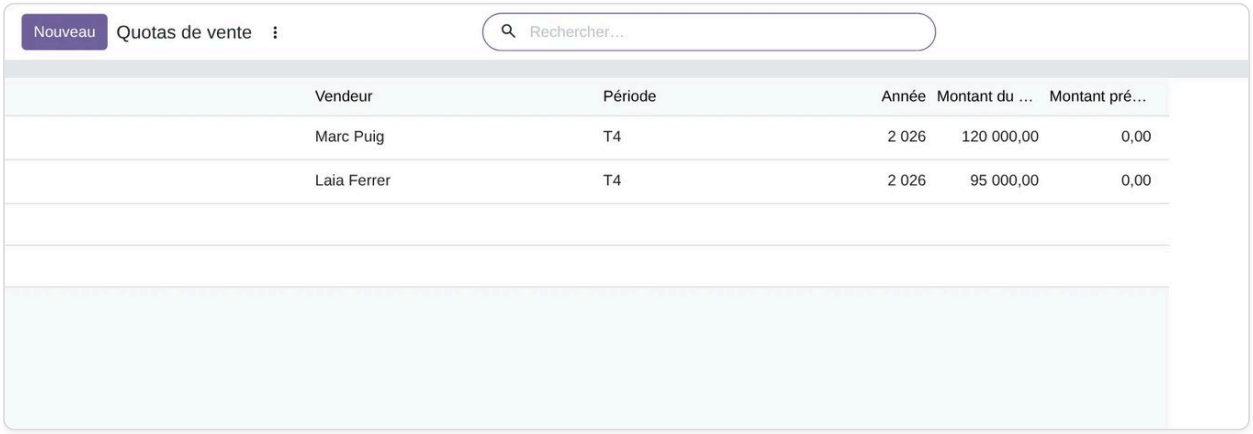
Vous êtes dans **Intelligence CRM › Prévisions de revenus**. Chaque nuit, le module ajoute une nouvelle ligne, avec le trimestre en cours dans **Période**. Il additionne le revenu attendu de toutes les opportunités ouvertes, quelle que soit leur date de clôture, multiplié par leur probabilité et par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

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

Boutons de l'enregistrement

Calculer le réel	Réservé aux responsables commerciaux. Il calcule ce qui a été gagné sur la période de cette prévision, mais cet écran n'affiche pas le résultat.

Quotas de vente



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

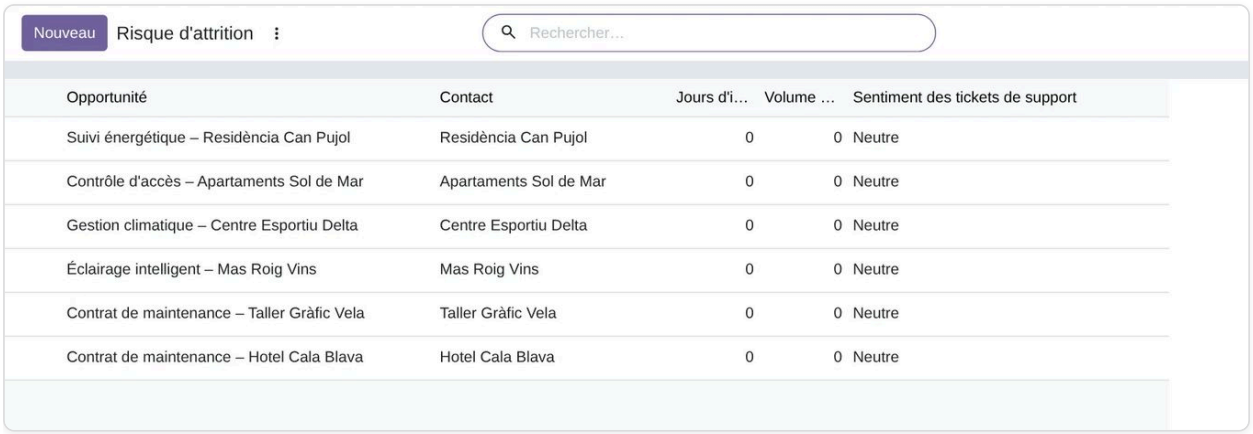
Dans **Intelligence CRM › Quotas de vente**, vous enregistrez pour chaque commercial la période (T1 à T4), l'année et le montant du quota. Le **Montant prévisionnel** se saisit manuellement. Le **Taux d'atteinte (%)** et le **Montant de l'écart** sont calculés à partir de cette valeur.

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

MANUEL D'UTILISATION · CRM LEAD SCORING

13 Risque d'attrition

Chaque opportunité gagnée reçoit un score de risque d'attrition de 0 à 100, que vous consultez dans **Intelligence CRM › Risque d'attrition**.

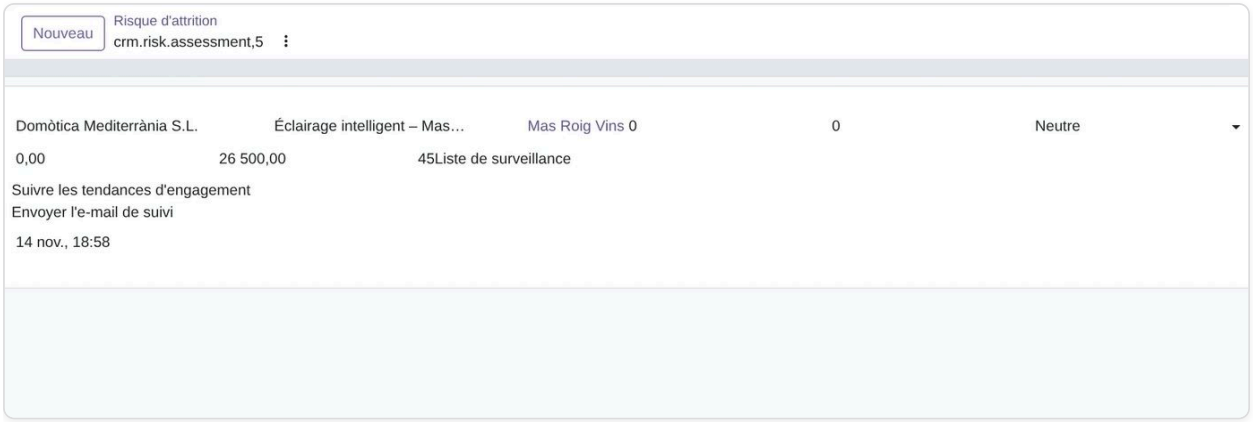


- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Risque d'attrition** avec les jours d'inactivité, les tickets et le sentiment de chaque opportunité gagnée.

Le score part de 50. Les jours sans modification de l'opportunité, les tickets Helpdesk, le sentiment des tickets, l'intégration et le montant font monter ou baisser ce score. Les jours d'inactivité se comptent depuis la dernière sauvegarde d'une modification sur l'opportunité gagnée, et non depuis le dernier contact avec le client.

D'où vient chaque donnée

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



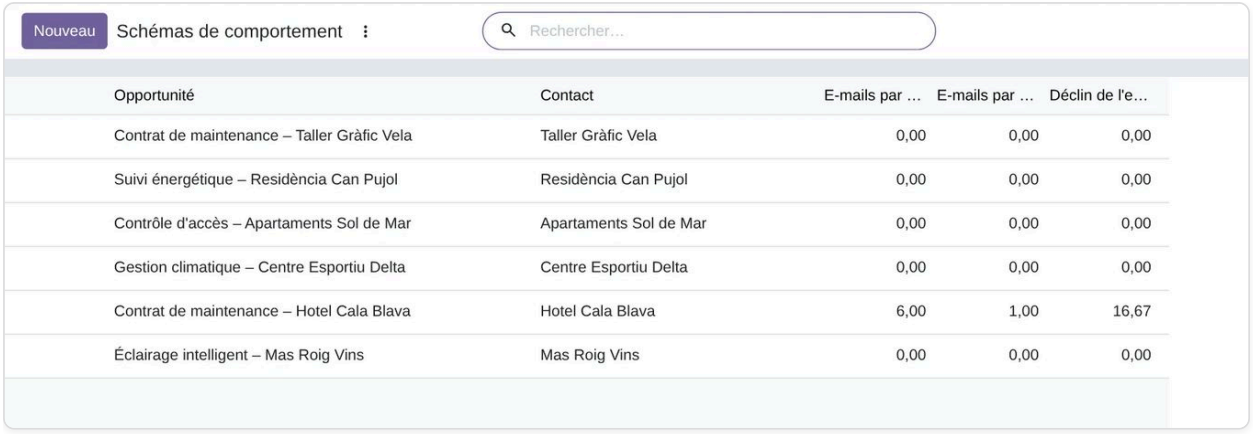
Capture réelle d'Odoo 20. La fiche d'une opportunité avec son score, la catégorie **Liste de surveillance** et ses actions recommandées.

Les catégories

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

Schémas de comportement

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



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

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

États

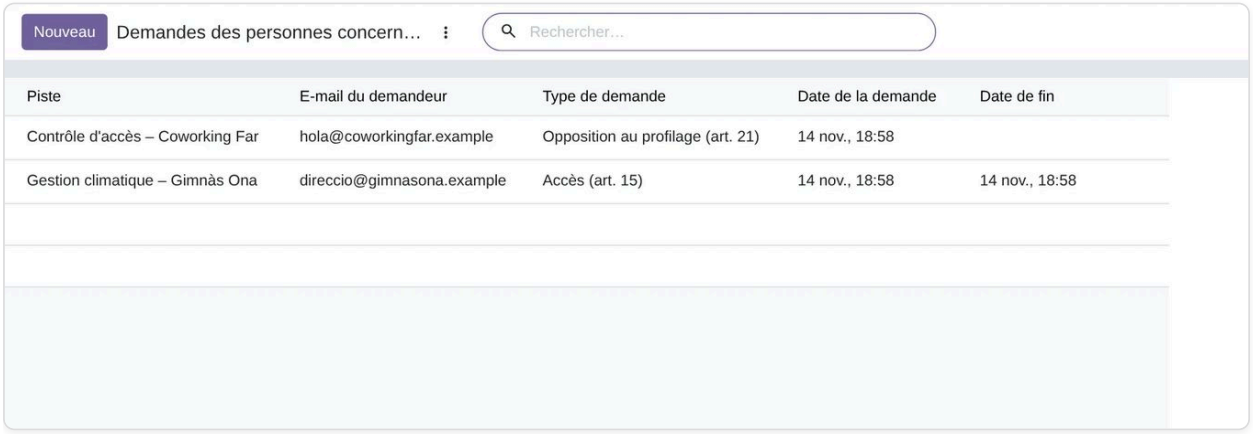
Le risque n'a pas d'états de flux. Ce qui change, c'est la catégorie affichée dans **Catégorie de risque** : **À risque**, **Liste de surveillance** ou **Stable**. **Dernier calcul** indique la date du dernier calcul.

> L'IA ne calcule pas ce risque : c'est le module qui le calcule avec ses règles fixes. Le sentiment et l'intégration ne se remplissent pas seuls, donc tant que vous ne les saisissez pas manuellement, ils n'entrent pas dans le score. Les écrans affichent certaines valeurs sans étiquettes et certaines colonnes en JSON.

14 Traiter une demande RGPD

Vous enregistrez et traitez ici les demandes d'accès, de portabilité, d'effacement, d'opposition et de rectification des données d'une personne, et tout est consigné.

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



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

Les boutons de la demande

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

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

États

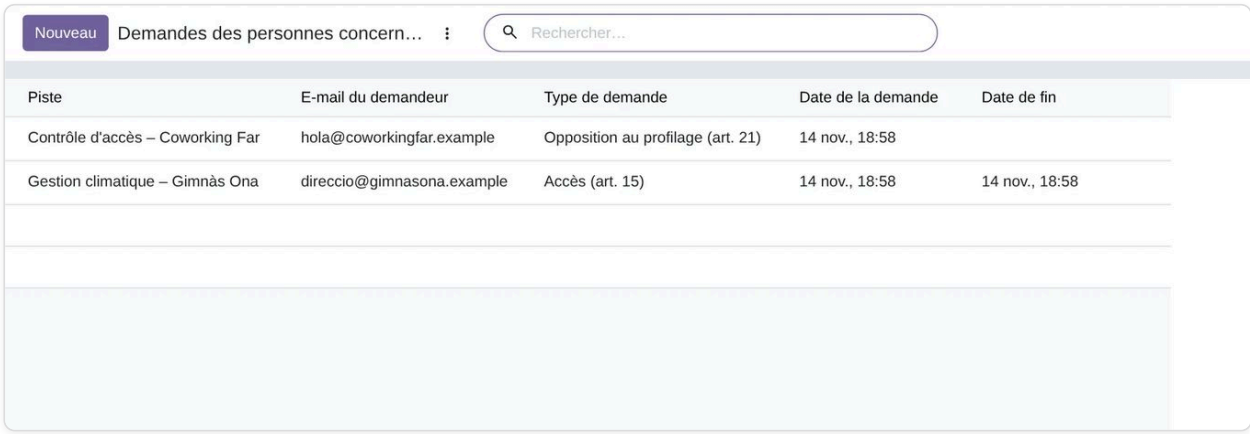
- **En attente** : la demande est enregistrée et non résolue.
- **En cours** : la suppression n'a pas touché le contact parce qu'il s'agit d'une entreprise, qu'il a un utilisateur ou qu'il possède ses propres contacts. Vérifiez-le manuellement et passez la demande à **Terminée**.
- **Terminée** : résolue.
- **Terminée (données de facture conservées légalement)** : la suppression a été effectuée et les données de factures ont été conservées.

- **Refusée** : la demande a été rejetée, avec la base juridique indiquée dans **Motif du refus**. Elle est générée automatiquement si l'accès est demandé pour une opportunité marquée **Est lanceur d'alerte** avec l'e-mail de son contact.

Étapes

1 Ouvrez la liste

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



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

2 Remplissez la demande

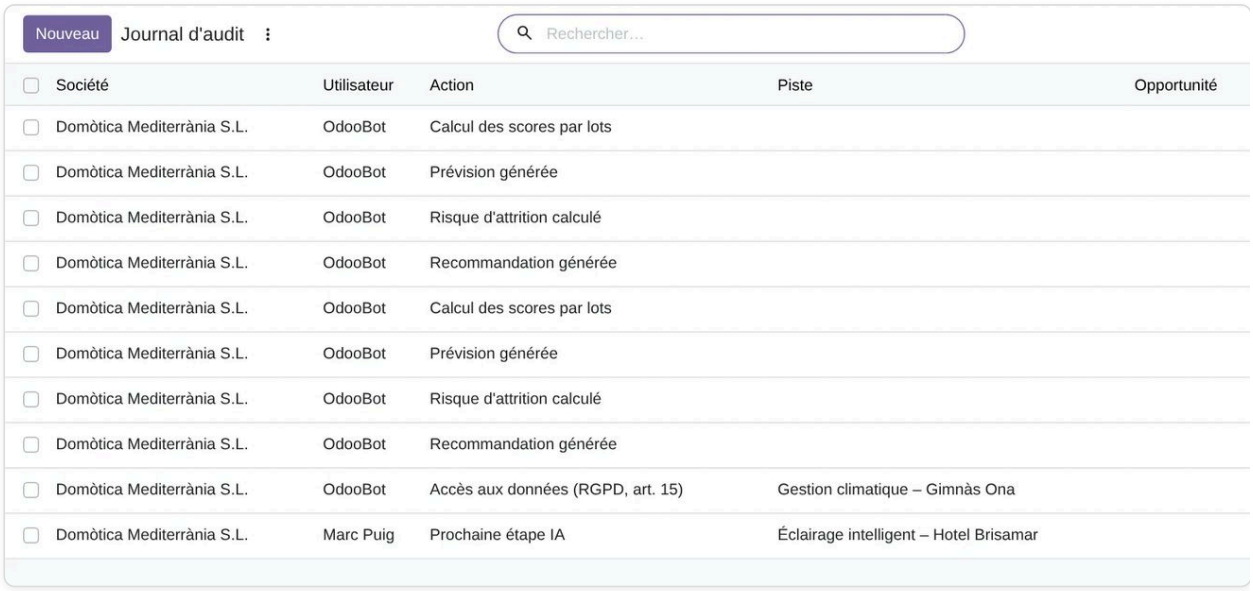
Choisissez la **Piste**, saisissez l'**E-mail du demandeur** et le **Type de demande**.

3 Cliquez sur le bouton du type

L'action s'exécute et la demande passe à **Terminée**, ou à **En cours** si la suppression laisse le contact à vérifier. Consignez les détails nécessaires dans **Notes**.

4 Consultez le journal

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



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

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

15 Ce qui se passe automatiquement

Le module comporte sept tâches planifiées qui calculent les scores, les prévisions et les risques, et effectuent la purge sans intervention, à condition que la société dispose de sa configuration.

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

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

16 En cas de problème

Voici les cas les plus courants et ce que vous pouvez faire dans chacun.

Aucun score ni aucune prévision n'apparaît	La configuration de la société est manquante. Un administrateur la crée dans **Intelligence CRM › Configuration** avec **Nouveau**, puis clique sur **Tout exécuter maintenant**.

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

Si FlexigoTech Cloud ne peut pas répondre, l'opportunité l'indique dans une note et rien n'est modifié. Un travail que le cloud a perdu est renvoyé une seule fois.

MANUEL D'UTILISATION · CRM LEAD SCORING

17 Support

Écrivez-nous pour l'installation, la configuration ou toute question. Avec le forfait Standard, nous répondons sous 1 jour ouvrable ; avec le forfait Pro, sous 4 heures ouvrables, et si besoin nous pouvons intervenir en visioconférence. Indiquez-nous votre version d'Odoo, celle du module et, en cas d'erreur, son texte complet.

E-mail

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

Sur le web

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

Sur Odoo Apps

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

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