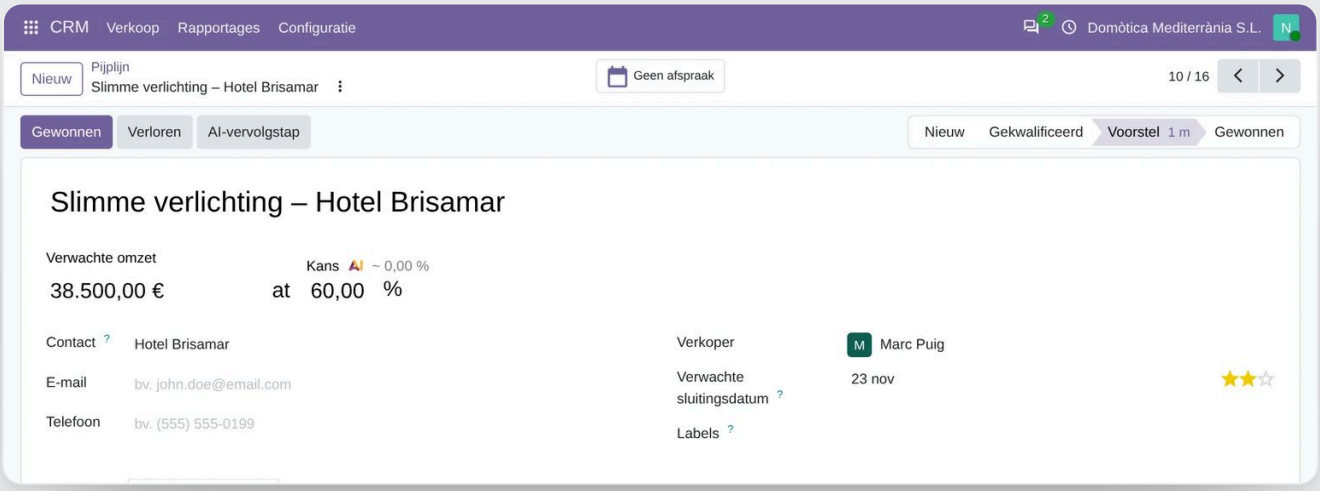
GEBRUIKERSHANDLEIDING · CRM EN VERKOOP

CRM Lead Scoring voor Odoo

Voor wie de module al heeft: installeren, activeren, instellen en gebruiken, stap voor stap.

Moduleversie 20.0.1.2.0 | Schermafbeeldingen van Odoo 20 | Editie van 15-11-2026





Echte schermafbeelding van Odoo 20. Boven een kans met de knop voor de volgende AI-stap in de kop; onder de lijst met regels waarmee de leads worden gescoord.

Inhoud

Rechts de pagina waarop elk hoofdstuk begint. Menu's en knoppen heten zoals in de Nederlandse Odoo.

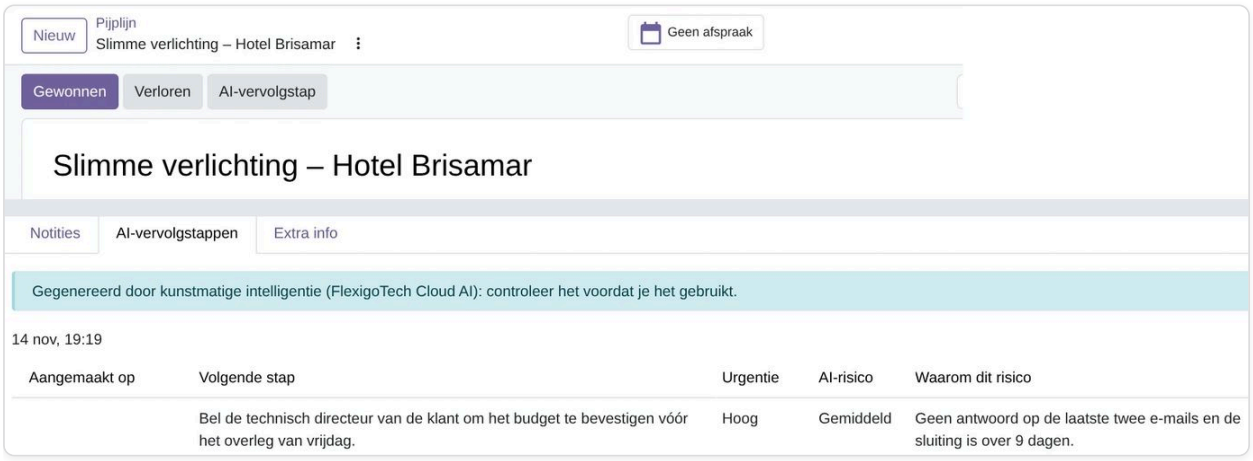
1	Wat het is en waar het staat	3
2	Voordat je begint	4
3	Installatie	4
4	FlexigoTech Cloud activeren: de proefperiode van 14 dagen	5
5	In gebruik nemen	7
6	De opties van de module	11
7	Je scoringsregels aanmaken	12
8	De scores bekijken	13
9	Het volgende AI-vervolgstap opvragen	15
10	FlexigoTech Cloud AI accepteren of intrekken	16
11	Aanbevelingen	17
12	Prognoses en quota	19
13	Churnrisico	20
14	Een AVG-verzoek afhandelen	22
15	Wat er automatisch gebeurt	24
16	Als er iets misgaat	25
17	Support	26

Deze handleiding beschrijft versie 20.0.1.2.0 van de module (Odoo-branch 20.0, commit 01efb393c). Alles wat erin staat komt uit de code: menu's, knoppen, velden, geplande acties en foutmeldingen.

De schermafbeeldingen komen uit een Odoo 20-testdatabase met een verzonnen bedrijf en verzonnen gegevens, zonder echte verbinding met FlexigoTech Cloud. Voor Odoo 17, 18 en 19 heeft de module een eigen versie: ziet iets er op je scherm anders uit, mail ons dan.

1 Wat het is en waar het staat

De module voegt aan de CRM van Odoo een leadscore toe met je eigen regels, een omzetprognose, het churnrisico, aanbevelingen en de AVG-verzoeken. Alles staat in het menu **CRM-intelligentie**, plus een tabblad en twee knoppen binnen de kans.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Een kans met het tabblad **AI-vervolgstappen** open en de knop **AI-vervolgstap** in de kop.

CRM-intelligentie › Leadscores	De score van elke lead, het label, de trend en de regels die zijn voldaan.
CRM-intelligentie › Scoreregels	De regels waarmee wordt gescoord: een veld van de lead, een operator en een drempelwaarde.
CRM-intelligentie › Omzetprognoses	De prognose van de open pijplijn, met de bandbreedte.
CRM-intelligentie › Verkoopquota	Het quotum van elke verkoper per periode en jaar.
CRM-intelligentie › Churnrisico	Het risico van elke gewonnen kans.
CRM-intelligentie › Gedragspatronen	De interactiepatronen van elke klant.
CRM-intelligentie › Aanbevelingen	De aanbevelingen op basis van regels en de AI-vervolgstappen.
CRM-intelligentie › Verzoeken van betrokkenen	De AVG-verzoeken.
CRM-intelligentie › Privacy van lead	De privacymarkeringen van elke lead.
CRM-intelligentie › Auditlogboek	Het logboek van elke berekening en elk verzoek.
CRM-intelligentie › Configuratie	De opties van elk bedrijf, de toestemming voor de AI van FlexigoTech Cloud en de knop **Nu alles uitvoeren**.

CRM-intelligentie › Metrieken	De momentopnamen die je maakt met **Momentopname maken**: hoeveel leads een score hebben en hoeveel de sector en activiteiten.
CRM-intelligentie › AI-modellen	Welk model van de AI van FlexigoTech Cloud heeft geantwoord en sinds wanneer.
CRM-intelligentie › Engines	De lijst met engines van de module.

Buiten dat menu krijgt de kans het tabblad **AI-vervolgstappen** en de knoppen **AI-vervolgstap** en **Controleer de volgende AI-stap**; de tweede verschijnt alleen zolang er een volgende stap open staat. De score verschijnt niet op de kans of in de pijplijn: alleen in **CRM-intelligentie › Leadscores**. Elke nacht wordt er gescoord, geprognosticeerd, het risico berekend en worden de aanbevelingen bijgewerkt, en elke maandag komt de wekelijkse samenvatting. De schermen van de module verschijnen in de taal van de gebruiker, maar de teksten van de aanbevelingen op basis van regels verschijnen altijd in het Engels.

2 Voordat je begint

Wat je nodig hebt om de module te installeren en te gebruiken.

- Odoo 17, 18, 19 of 20, op Odoo.sh of op je eigen server. Het werkt niet op Odoo Online, dat geen modules van derden toestaat.
- De CRM van Odoo, omdat de module daarin leeft en met je leads en kansen werkt.
- Een beheerder, die de bedrijfsconfiguratie aanmaakt, accepteert wat de AI ontvangt en op **Nu alles uitvoeren** drukt.
- Een verkoopmanager, die de scoreregels schrijft en de AVG-verzoeken afhandelt.
- Het abonnement op FlexigoTech Cloud of de proefperiode van 14 dagen, gestart in de productiedatabase: de module heeft die nodig.
- Je scoreregels. Een nieuwe installatie bevat er geen.

> Sommige dingen doe je zelf: de scoreregels schrijven, het geplande bedrag van de verkoopquota invullen, het sentiment van de tickets invullen en de onboarding die het churnrisico gebruikt, en de AVG-verzoeken aanmaken en afhandelen.

3 Installatie

De module wordt geïnstalleerd als elke andere module van derden in Odoo. Er is een beheerder nodig.

Hoe je hem krijgt

Via de pagina van de app in Odoo Apps (https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigo_advanced_crm_intelligence_suite) of via de pagina van de module op flexigotech.com. Kies de Odoo-versie die je gebruikt: elke versie is een aparte module.

De module heeft `flexigotech_cloud` nodig, de verbinding met FlexigoTech Cloud. Op de pagina van de module in Odoo Apps staat die onder «Community Apps Dependencies» en de prijs is erin inbegrepen; bovendien is hij gratis en heeft hij een eigen pagina (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigotech_cloud**). Zet beide mappen naast elkaar in hetzelfde modulepad en Odoo installeert `flexigotech_cloud` tegelijk.

Op Odoo.sh

1. **Upload de mappen naar je repository**
   Kopieer `flexigo_advanced_crm_intelligence_suite` en `flexigotech_cloud` naar de branch van je project, in de map van je modules, en doe een push.

2. **Wacht tot Odoo.sh de branch heeft gebouwd**
   Wanneer dat klaar is, staan beide modules in de branch.

3. **Installeer de app**
   Druk in **Apps** op **Lijst met apps bijwerken** (met de ontwikkelaarsmodus), zoek naar «CRM Lead Scoring» en druk op **Activeren**.

Op je eigen server

1. **Kopieer de mappen**
   Zet `flexigo_advanced_crm_intelligence_suite` en `flexigotech_cloud` in een map die in het `addons_path` van je Odoo staat.

2. **Herstart Odoo**
   Zo leest hij de nieuwe modules.

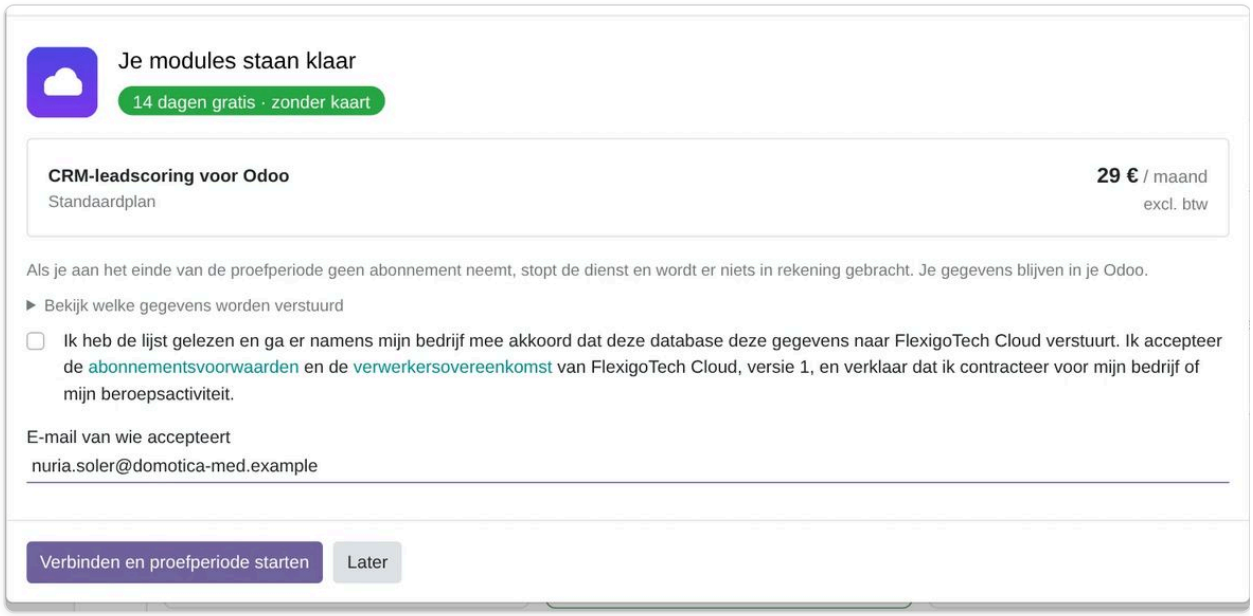
3. **Installeer de app**
   Ga naar **Apps**, **Lijst met apps bijwerken**, zoek naar «CRM Lead Scoring» en druk op **Activeren**.

> Bij de installatie installeert Odoo ook de apps waarvan de module afhankelijk is: CRM. Als je ze al gebruikt, verandert er niets aan wat je hebt.

4 FlexigoTech Cloud activeren: de proefperiode van 14 dagen

De oproepen van CRM Lead Scoring lopen via FlexigoTech Cloud, de dienst van FlexigoTech die je inloggegevens versleuteld bewaart. Zolang de database niet is verbonden en de module geen proefperiode of abonnement heeft, praat de connector niet met CRM Lead Scoring.

1. **Druk op Activeren in de balk bovenaan**
   Die verschijnt zodra je de module installeert. Het venster **FlexigoTech Cloud activeren** opent met het Standaard-plan en de 14 dagen gratis, zonder creditcard.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het activeringsvenster: lees de lijst met gegevens, vink het vakje aan en vul je e-mailadres in.

2 **Accepteer en vul je e-mailadres in**

Vink «Ik heb de lijst gelezen en ga er namens mijn bedrijf mee…» aan (inclusief de voorwaarden van het abonnement en de verwerkersovereenkomst) en vul het **E-mail van wie accepteert** in.

3 **Druk op Verbinden en proefperiode starten**

Odoo registreert de database bij FlexigoTech Cloud en start de proefperiode van de module. Als je het later wilt doen, sluit **Later** het venster.

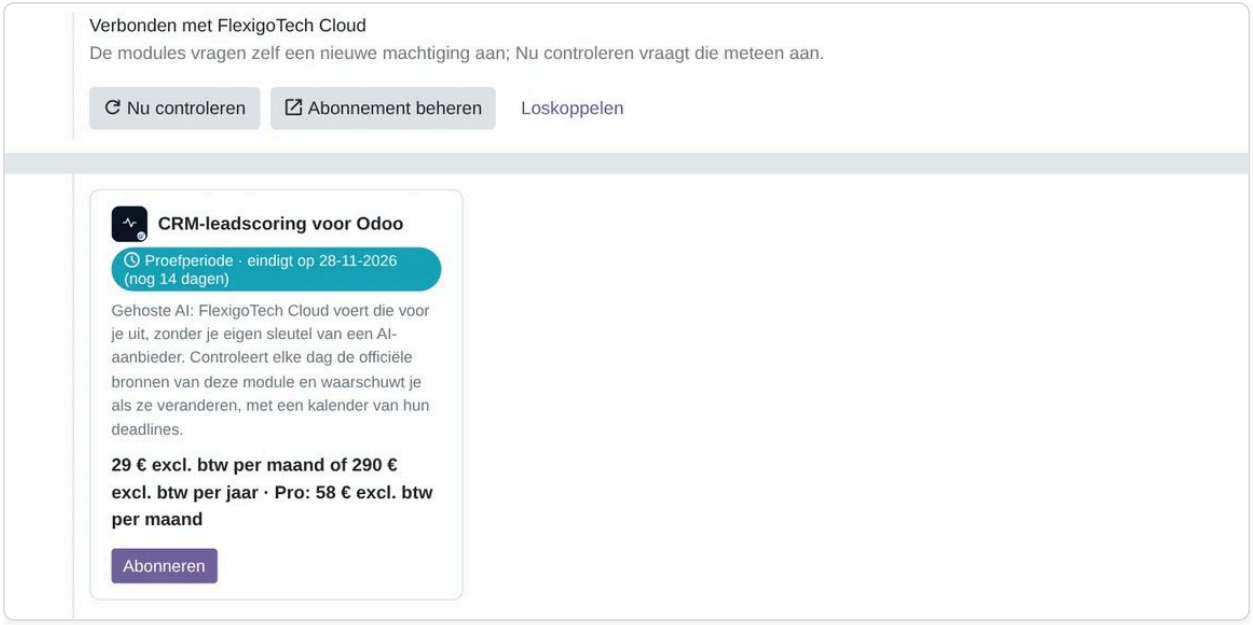
Hetzelfde, vanuit de instellingen

In **Instellingen › FlexigoTech Cloud** staat de volledige lijst van wat de database verstuurt. Vink het vakje aan, vul het e-mailadres in en druk op **Accepteren en verbinden**. Als je al een account hebt op app.flexigotech.com, koppelt het veld **Heb je een code van je account?** de database daaraan (de code is 10 minuten geldig).



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Instellingen › FlexigoTech Cloud vóór het verbinden: het aangevinkte vakje, het e-mailadres en **Accepteren en verbinden**.

Met de database verbonden toont het blok **Modules** elke module met zijn status: **Proefperiode** en de datum waarop die eindigt, **Geabonneerd**, enz. Daar kies je het plan (Standaard of Pro, per maand of per jaar) en druk je op **Abonneren**: de betaling gebeurt op de Stripe-pagina, buiten Odoo.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Instellingen › FlexigoTech Cloud met de database verbonden en de module in proefperiode.

PLAN	PRIJS	INBEGREPEN
Standaard	29 € per maand of 290 € per jaar	Reactie van de support binnen 1 werkdag
Pro	58 € per maand of 580 € per jaar	Reactie binnen 4 werkuren en videogesprek indien nodig

Prijzen excl. btw. Als je na de proefperiode niet abonneert, stopt de dienst en wordt er niets gefactureerd. **Nu controleren** vraagt de toestemming meteen (anders vernieuwt de module die zelf elke 6 uur).

> In een geneutraliseerde kopie (staging) of in een database met demogegevens kun je geen proefperiode starten: Instellingen meldt dit met «Deze database is een geneutraliseerde kopie of bevat demogegevens, dus hier kunnen geen proefperiodes worden gestart.»

GEBRUIKERSHANDLEIDING · CRM LEAD SCORING

5 In gebruik nemen

Dit doe je eenmalig, bij de installatie van de module.

1. **Verbind de database met FlexigoTech Cloud**
   Een beheerder gaat naar **Instellingen › FlexigoTech Cloud**, verbindt de databank en start de proefperiode van 14 dagen. De proefperiode moet in de productiedatabase starten, niet in een stagingkopie of in een database met demodata.



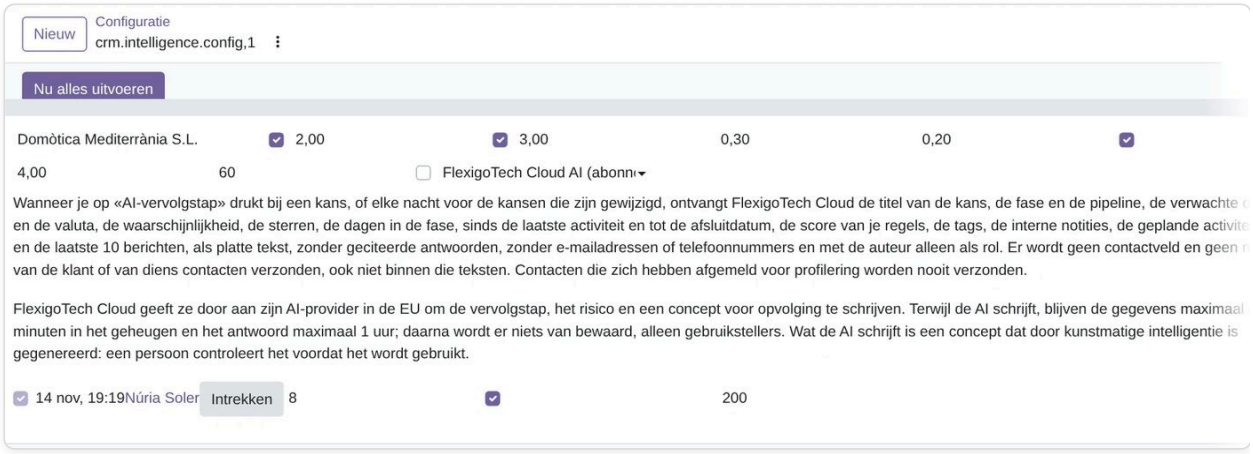
- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het blok **FlexigoTech Cloud** in de instellingen, met de optie **Probeer het gratis**.

2 **Maak de configuratie van je bedrijf aan**

Een nieuwe installatie bevat die niet, en zonder die configuratie berekenen de nachtelijke taken niets. Een beheerder gaat naar **CRM-intelligentie › Configuratie**, drukt op **Nieuw**, kiest zijn bedrijf bij **Bedrijf** en slaat op.

3 **Lees en accepteer wat de AI ontvangt**

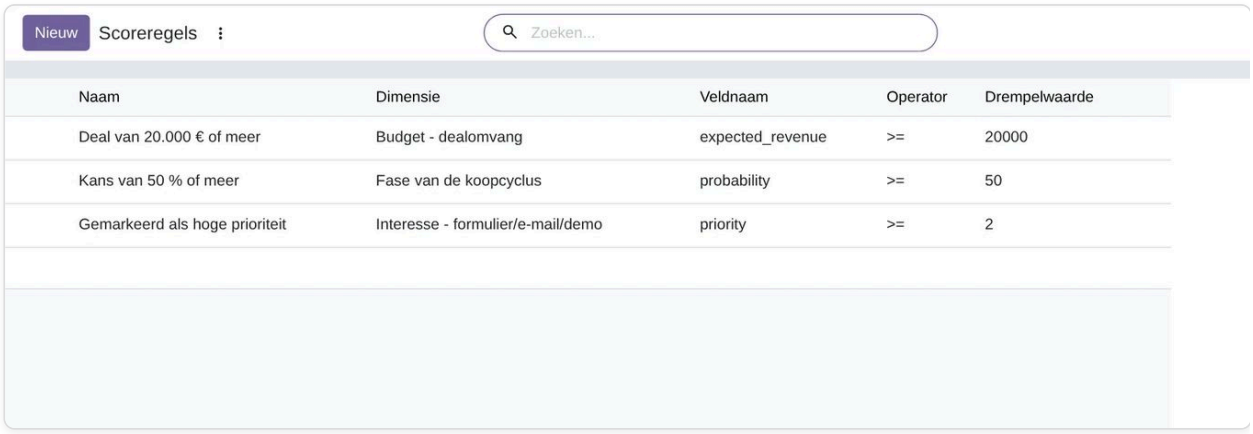
Lees op dat scherm «Wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt». Daar staat de exacte tekst van de gegevens van elke opportuniteit die naar FlexigoTech Cloud gaan. Als je akkoord gaat, klik je op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen**. De module registreert wie het heeft geaccepteerd en wanneer. Zolang je niet accepteert, gaat er geen enkele opportuniteit naar de AI.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het scherm **Configuratie**, met **Nu alles uitvoeren** en de lijst van wat de AI ontvangt.

4 **Maak je scoreregels aan**

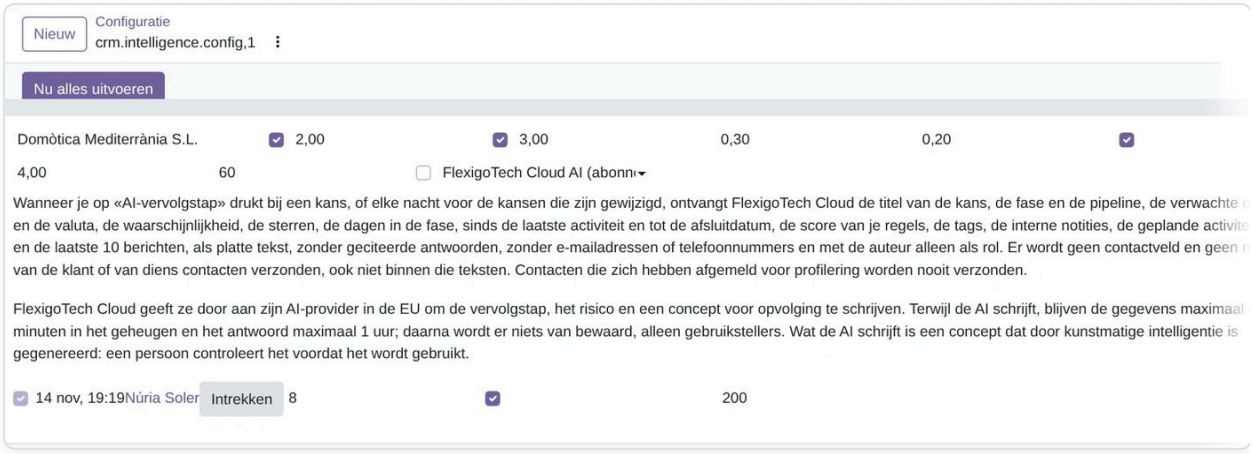
Ga naar **CRM-intelligentie › Scoreregels** en maak je regels aan. Voor elke regel vul je de **Naam**, de **Dimensie**, de **Veldnaam** (de technische naam van het veld van de lead waar de regel naar kijkt, met de hand ingevuld), de **Operator**, de **Drempelwaarde** en het **Gewicht** in, dat zijn de punten die hij toekent als hij wordt voldaan, van 0 tot 100.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Scoreregels** met drie regels die al zijn aangemaakt.

5 Druk op Nu alles uitvoeren

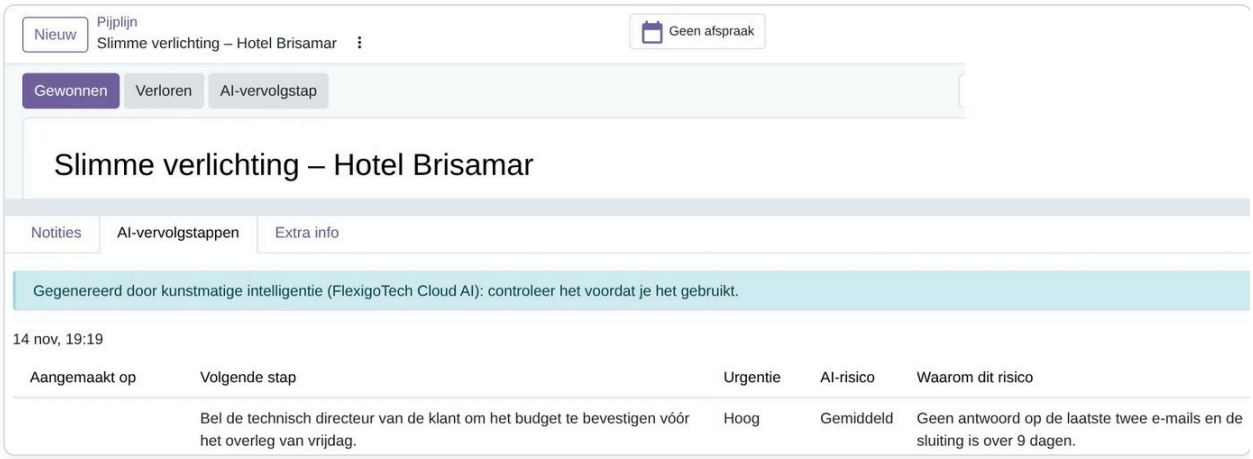
In **CRM-intelligentie › Configuratie** drukt een beheerder op **Nu alles uitvoeren**. Het doet meteen wat elke nacht gebeurt: de score, de prognose, het churnrisico, de aanbevelingen en, met de AI geaccepteerd, het verzenden naar FlexigoTech Cloud van de kansen van die nacht. Zo heb je de eerste score zonder te wachten.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De knop **Nu alles uitvoeren** op het scherm **Configuratie**.

6 Vraag de volgende AI-stap op

Open een kans en druk op **AI-vervolgstap**. Het antwoord komt binnen een minuut of twee en staat in het tabblad **AI-vervolgstappen**, gemarkeerd als door AI gegenereerd. Zolang het in behandeling is, verschijnt in plaats van de knop **Controleer de volgende AI-stap**.



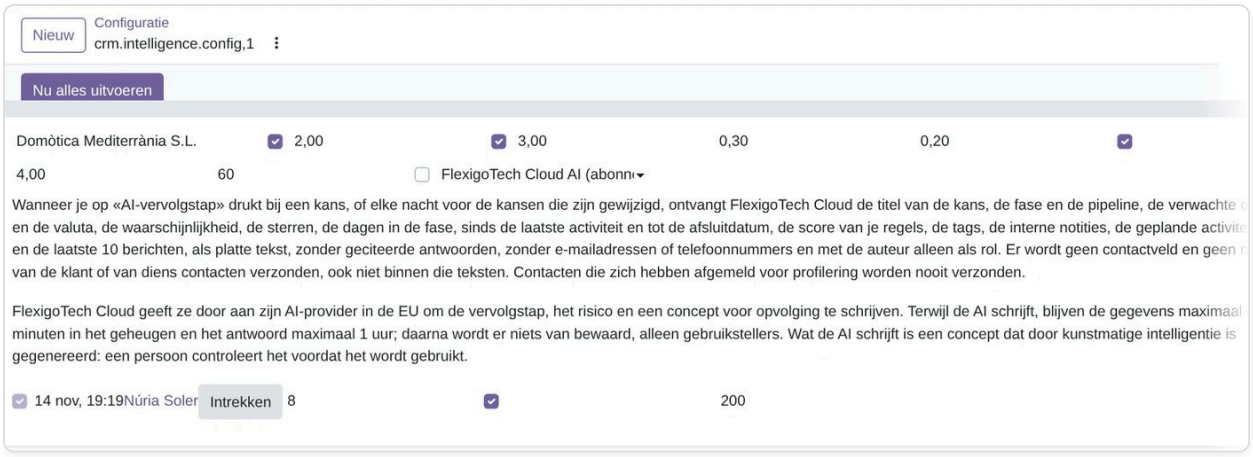
- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De opportuniteit met het tabblad **AI-vervolgstappen** en de melding «Gegenereerd door kunstmatige intelligentie (FlexigoTech Cloud AI): controleer het voordat je het gebruikt.»

> Alleen een beheerder kan accepteren wat de AI ontvangt, dit intrekken en op **Nu alles uitvoeren** klikken. Een verkoopmanager schrijft de regels en behandelt de AVG-verzoeken. Als iemand anders probeert te accepteren of in te trekken, meldt Odoo «Alleen een beheerder kan accepteren of intrekken wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt.»

Vanaf dat moment werkt de module zelfstandig. Elke nacht scoort hij de leads die nooit een score hadden en de leads die iemand in de laatste 24 uur heeft gewijzigd, maakt hij de prognose, werkt hij het churnrisico en de aanbevelingen bij en stuurt hij de nieuwe of gewijzigde kansen naar de AI, standaard tot 8 per nacht. Elke maandag stuurt hij een e-mail met de open aanbevelingen van de afgelopen 7 dagen naar de verkoopmanagers of naar de ontvangers die je kiest in **Configuratie**. Als je een regel wijzigt, worden de leads die al een score hebben niet opnieuw gescoord totdat iemand ze aanraakt.

6 De opties van de module

De opties staan in **CRM-intelligentie › Configuratie** en gelden elk voor je bedrijf.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De scherm **Configuratie** met de knop **Nu alles uitvoeren**.

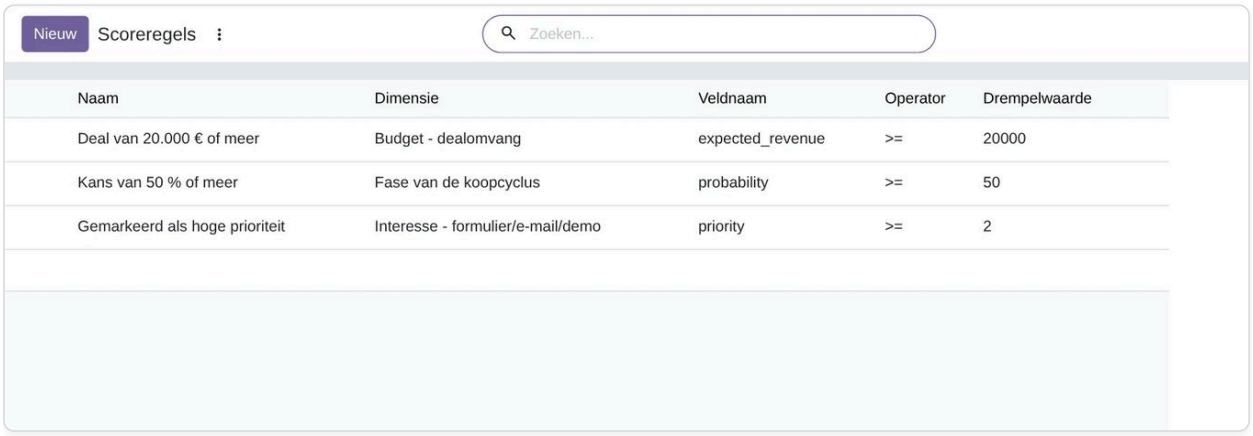
OPTIE	STANDAARDWAARDE	WAT HET DOET
Leadscoring activeren	Aan	Uit: er wordt geen enkele lead gescoord, ook niet met **Nu alles uitvoeren**.
Prognoses activeren	Aan	Uit: de prognose wordt niet berekend.
Churndetectie activeren	Aan	Uit: het churnrisico wordt niet berekend.
Korting bij stagnatie	0,2	Getal tussen 0 en 1: korting die in de prognose wordt toegepast op kansen die meer dan 30 dagen in dezelfde fase staan.
Batchgrootte	200	Aantal leads per batch bij de berekeningen van score, churnrisico en aanbevelingen.
Wekelijks overzicht versturen	Aan	Elke maandag wordt een e-mail verstuurd met de openstaande aanbevelingen van de afgelopen 7 dagen.
Ontvangers van het overzicht	Leeg	Je kiest de gebruikers die het overzicht ontvangen. Bij leeg krijgen de verkoopmanagers van het bedrijf het.
AI-vervolgstappen per nacht	8	Hoeveel gewijzigde kansen de module elke nacht naar FlexigoTech Cloud AI stuurt. Elke kans gebruikt een document van de maand.
AI-provider	FlexigoTech Cloud AI	Laat dit zo staan: met een andere optie wordt er geen enkele AI-vervolgstap opgevraagd.

Bij FlexigoTech Cloud AI drukt een beheerder op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** en tot dat moment verlaat geen enkele kans de cloud. Er wordt vastgelegd wie het heeft geaccepteerd en wanneer, en met **Intrekken** wordt het verwijderd.

Ze staan op het scherm maar doen niets: **Tijdstip scoreberekening**, **Planningstijd prognose**, **Tijdstip churnberekening**, **Standaard sluitingspercentage**, **Drempel inactiviteit (dagen)** en **AI-scoring activeren**. Het tijdstip van elke berekening wordt bepaald door de geplande taak, de prognose gebruikt de sluitingspercentages van elke fase en de score is altijd de som van je regels.

7 Je scoringsregels aanmaken

De regels bepalen de score van elke lead: zonder regels krijgen alle leads een 0, omdat een nieuwe installatie er geen bevat.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Scoreregels** met drie al aangemaakte regels.

Ga naar **CRM-intelligentie › Scoreregels**. Elke regel kijkt naar een veld van de lead met een operator en een drempelwaarde. Als die voldaan is, telt de regel zijn punten op bij de score van de lead.

Wat je invult bij elke regel

Naam	Hoe de regel heet. Verplicht.
Dimensie	Het type signaal dat wordt gemeten: **Fit - branche/grootte/regio**, **Interesse - formulier/e-mail/demo**, **Betrokkenheid - recente activiteit**, **Budget - dealomvang**, **Fase van de koopcyclus** of **Firmografische gegevens - aantal medewerkers/financiering**.
Veldnaam	De technische naam van het leadveld waar de regel naar kijkt, handmatig ingevuld, zoals expected_revenue, probability of priority.
Operator	In de lijst staan =, bevat, >= en <=. Standaard staat het op =.
Drempelwaarde	De waarde waarmee wordt vergeleken. Bij = en een lege drempel is de regel voldaan als het veld een waarde heeft (een vinkvakje, als het is aangevinkt).
Gewicht	De punten die de regel toevoegt als die voldaan is, van 0 tot 100. Standaard staat het op 10.
Actief	Een regel die niet actief is, telt niet mee.
Volgorde	De volgorde waarin de regels worden beoordeeld.

Wanneer wordt het berekend

De geplande taak **CRM Intelligence: leadscores berekenen** draait elke dag. Je kunt ook op **Nu alles uitvoeren** drukken in **CRM-intelligentie › Configuratie**. Het resultaat staat in **CRM-intelligentie › Leadscores**, niet op de kaart van de kans.

Zo maak je een regel aan

1. **Open de lijst**
   Ga naar **CRM-intelligentie › Scoreregels** en klik op **Nieuw**.

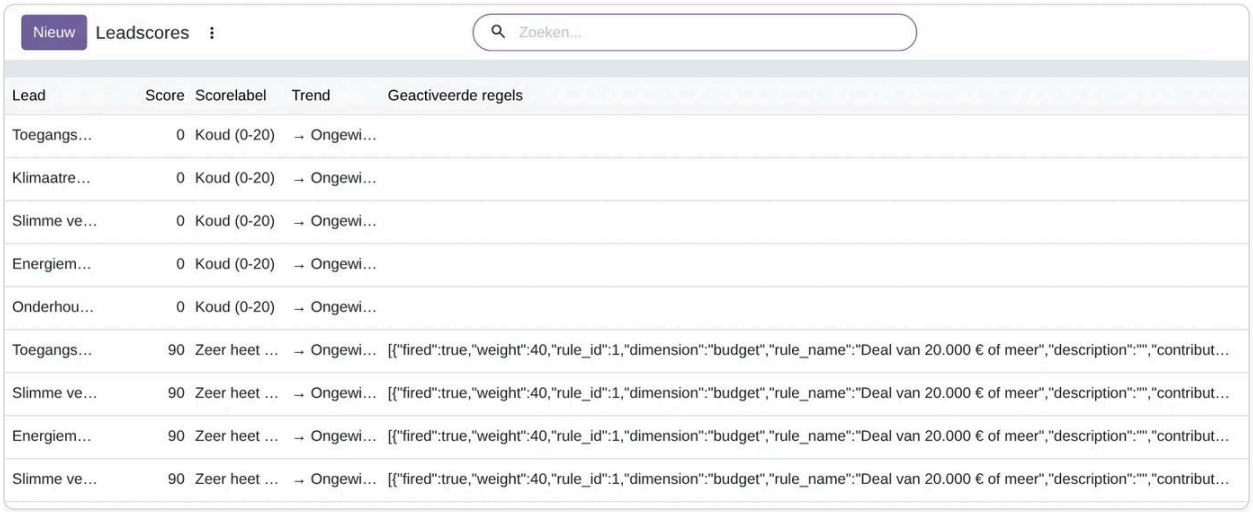
2. **Vul de regel in**
   Schrijf de **Naam**, kies de **Dimensie**, schrijf de **Veldnaam**, kies de **Operator** en vul de **Drempelwaarde** en het **Gewicht** in.

3. **Sla op**
   De regel wordt toegepast bij de volgende scoreberekening.

> De **Veldnaam** is verplicht: zonder die naam wordt het formulier niet opgeslagen. Ook een **Gewicht** buiten 0 tot 100 wordt niet opgeslagen: Odoo waarschuwt in het Engels met «Rule '...' weight must be 0-100», met de naam van de regel.

8 De scores bekijken

Elke lead heeft een score die voortkomt uit het optellen van de punten van de regels die voor die lead gelden. Je ziet die in **CRM-intelligentie › Leadscores**.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Leadscores** met de score, het label en de trend van elke lead.

De score is de som van de punten van de actieve regels die voor die lead gelden, met een maximum van 0 tot 100. FlexigoTech Cloud AI kent geen scores toe. Elke lead krijgt daarnaast een label op basis van zijn score en een trend ten opzichte van de vorige berekening.

De score staat niet op de kaart van de kans en ook niet in de pijplijn. Om hem te zien open je het menu **CRM-intelligentie › Leadscores**.

Waar elk gegeven vandaan komt

CRM Intelligence: leadscores berekenen	Geplande taak die elke dag draait. Scoort de leads die nog nooit een score hebben gehad en de leads die in de afgelopen 24 uur door iemand zijn gewijzigd.

Nu alles uitvoeren	Knop in **CRM-intelligentie › Configuratie**, alleen voor beheerders. Doet meteen wat er elke nacht gebeurt: de score, de prognose, het churnrisico, de aanbevelingen en, als de AI is geaccepteerd, het versturen naar FlexigoTech Cloud van de kansen van die nacht.

Wat je op elk record ziet

Lead	De kans of lead die is gescoord.
Score	Het scoregetal, met een maximum van 0 tot 100.
Scorelabel	**Koud (0-20)**, **Lauw (21-40)**, **Heet (41-70)** of **Zeer heet (71-100)**.
Trend	Verbetert, ongewijzigd of verslechtert, met een pijl ervoor, op basis van de verandering van de score ten opzichte van de vorige berekening.
Geactiveerde regels	Lijst met de details van de beoordeelde regels. Wordt getoond in JSON-formaat.
Laatst berekend	Datum en tijdstip waarop de score is berekend.

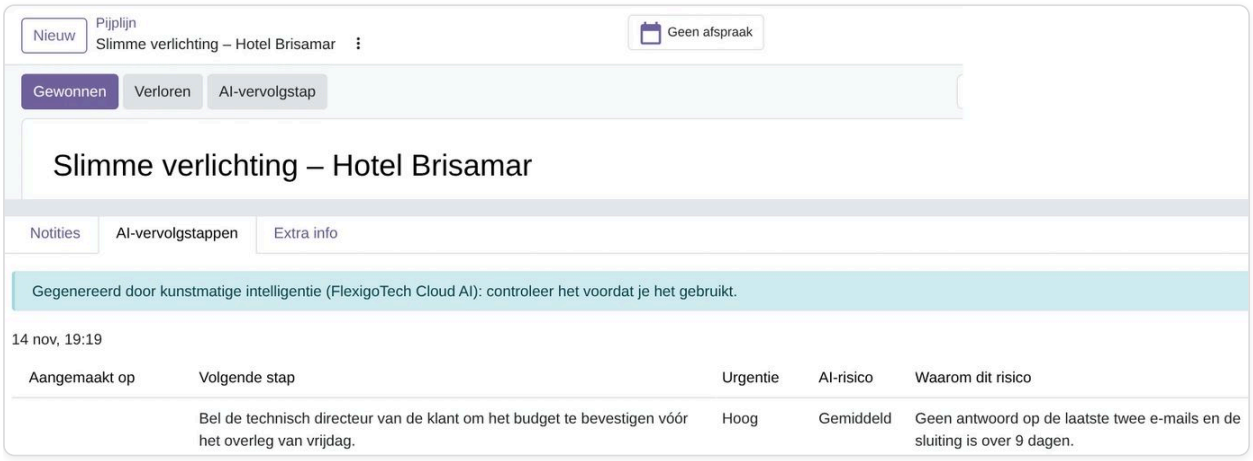
Statussen

Het label is de status van elke lead en verandert mee met de score. De vier waarden zijn **Koud (0-20)**, **Lauw (21-40)**, **Heet (41-70)** en **Zeer heet (71-100)**. Het getal tussen haakjes is het scorebereik dat erbij hoort.

> Een regel wijzigen scoort de andere leads niet opnieuw totdat iemand een wijziging in hen opslaat. **Vorige score** staat altijd op 0 en **Aangemaakt op** is leeg: de taak vult die niet in. De formulieren van de module tonen de waarden zonder labels: de lijst is beter leesbaar dan het formulier.

9 Het volgende AI-vervolgstap opvragen

Vanuit een kans vraag je FlexigoTech Cloud AI om de volgende stap, en het resultaat komt binnen een minuut of twee terug op de kaart zelf.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Kans met **AI-vervolgstap** in de balk en het tabblad **AI-vervolgstappen** met het resultaat.

Waar elk gegeven vandaan komt

- Met de knop **AI-vervolgstap** van de kans: de tekst gaat als taak naar FlexigoTech Cloud en het antwoord komt binnen een minuut of twee terug.
- Elke nacht, voor de nieuwe of sinds de laatste vervolgstap gewijzigde kansen: standaard 8 per nacht.
- Zolang er een taak openstaat, vraagt de taak **CRM-intelligentie: AI-vervolgstappen van FlexigoTech Cloud AI ophalen** elke 2 minuten na. Je kunt ook zelf navragen met **Controleer de volgende AI-stap**.

Knoppen

AI-vervolgstap	Stuurt de kans naar FlexigoTech Cloud. Verdwijnt zolang er al een vervolgstap onderweg is.
Controleer de volgende AI-stap	Vraagt nu al naar het antwoord. Verschijnt alleen zolang er een vervolgstap onderweg is.
Afwijzen	Markeert de aanbeveling als afgewezen: ze blijft in de lijst staan, maar telt niet meer mee voor het overzicht van elke maandag. Verdwijnt zodra ze al is afgewezen.

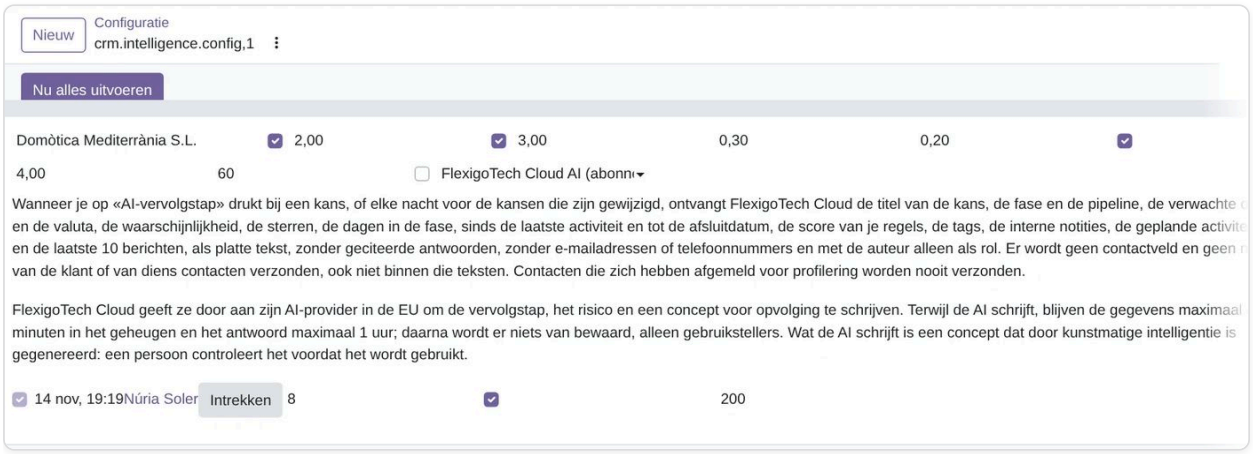
Wat terugkomt

Terug komen de vervolgstap, de **Urgentie**, het **AI-risico** met **Waarom dit risico** en een **Concept voor opvolging**. Het staat op het tabblad **AI-vervolgstappen** en in **CRM-intelligentie › Aanbevelingen**, gemarkeerd als door AI gegenereerd. De vorige wordt opzij gezet, niet verwijderd.

> Zonder het abonnement van FlexigoTech Cloud of de proef van 14 dagen stuurt de knop niets en de kans vertelt waarom. Kansen die zijn uitgesloten van profilering en kansen die als melder zijn aangemerkt, worden ook niet verstuurd. Als FlexigoTech Cloud geen antwoord kan geven, meldt de kans dat in een notitie en verandert er niets.

10 FlexigoTech Cloud AI accepteren of intrekken

Geen enkele kans gaat naar FlexigoTech Cloud AI totdat een beheerder dat accepteert in **CRM-intelligentie › Configuratie**.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het scherm **Configuratie** met de tekst over wat de AI ontvangt.

Wat er uit elke kans komt

De exacte tekst staat in het formulier **Configuratie**, onder **Wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt**. Het gaat om de titel, de fase en de pijplijn, de verwachte omzet en de valuta, de kans, de sterren, de dagen in de fase, de dagen sinds de laatste activiteit en tot de afsluiting, de score van je regels, de labels, de interne notities, de geplande activiteiten en de laatste 10 berichten. De berichten gaan als platte tekst, zonder geciteerde antwoorden, en de auteur alleen als rol. Er gaan geen e-mailadressen, telefoonnummers of websites uit, ook geen namen van de klant en zijn contactpersonen. Elk verzoek bevat maximaal 8.000 tekens.

De knoppen en de gegevens van de toestemming

Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen	Alleen zichtbaar voor een beheerder, met als aanbieder **FlexigoTech Cloud AI (abonnement, geen eigen sleutel nodig)** en zolang de toestemming nog niet is gegeven.
Intrekken	Alleen zichtbaar voor een beheerder en alleen als de toestemming is gegeven. Hiermee trek je de toestemming in.
FlexigoTech Cloud AI geaccepteerd	Vinkje alleen-lezen: geeft aan of de toestemming is gegeven.
Geaccepteerd op en **Geaccepteerd door**	Wie het heeft geaccepteerd en wanneer. Deze velden zijn alleen-lezen.
AI-vervolgstappen per nacht	Hoeveel gewijzigde kansen de nachtelijke taak verstuurt. Standaard 8.

Statussen

- Niet geaccepteerd: er gaat geen enkele kans naar de cloud en je ziet **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen**.
- Geaccepteerd: er staat genoteerd wie en wanneer, en je ziet **Intrekken**.

De AI accepteren

1. **Log in als beheerder en ga naar CRM-intelligentie › Configuratie**
   Open het configuratieregister van je bedrijf.

2. **Lees Wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt**
   Dit is de exacte tekst van wat er uit elke kans gaat.

3. **Klik op Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen**
   Geaccepteerd door en **Geaccepteerd op** worden ingevuld. Om het in te trekken, klik je op **Intrekken**.

Wat er nooit uit gaat

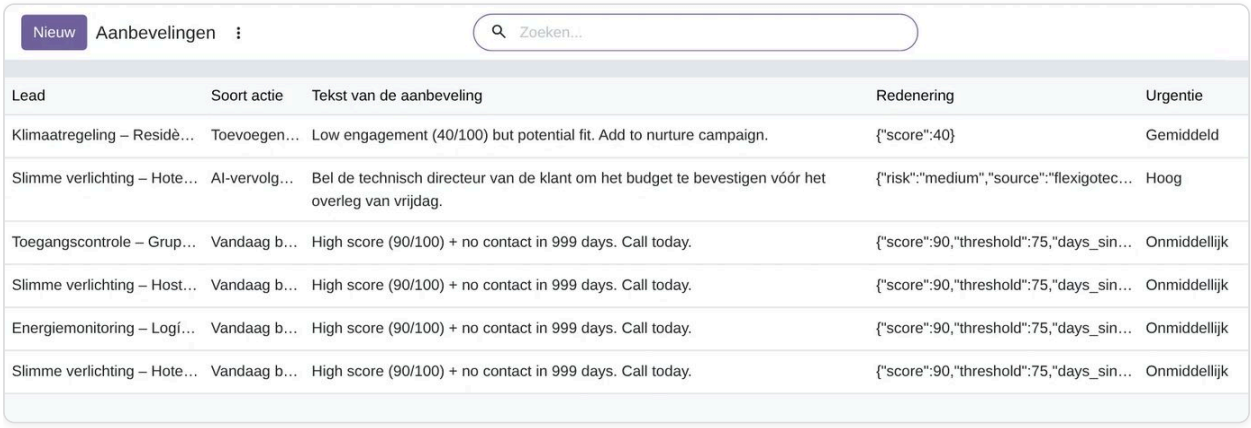
Kansen met **Profilering uitschakelen** gaan er niet uit, ook niet als een andere kans van dezelfde klant of met hetzelfde e-mailadres die markering heeft. Kansen die als **Is klokkenluider** zijn gemarkeerd, gaan er ook niet uit. Beide markeringen zet je in **CRM-intelligentie › Privacy van lead**.

> Alleen een beheerder kan de toestemming geven of intrekken. Een andere gebruiker krijgt de fout «Alleen een beheerder kan accepteren of intrekken wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt.»

GEBRUIKERSHANDLEIDING · CRM LEAD SCORING

11 Aanbevelingen

Hier zie je de acties die de module voor elke lead en kans voorstelt, en je kunt de acties die je niet nodig hebt afwijzen.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Aanbevelingen** met per aanbeveling het soort actie, de tekst, de redenering en de urgentie.

Waar ze vandaan komen

De aanbevelingen op basis van regels worden gegenereerd door de geplande taak **CRM Intelligence: aanbevelingen vernieuwen**, die elke nacht draait. Wil je ze meteen laten draaien, dan klikt een beheerder op **Nu alles uitvoeren**. Afhankelijk van de scorebandbreedte van de lead krijg je **Vandaag bellen**, **Demo versturen**, **Toevoegen aan nurture-drip** of **Diskwalificeren**. De tekst daarvan staat in alle talen in het Engels.

Die van **AI-vervolgstap** komen binnen via de knop met dezelfde naam op de opportuniteit of via de taak die elke nacht draait. Ze zijn gemarkeerd met **Gegenereerd door AI** en de melding «Gegenereerd door kunstmatige

intelligentie (FlexigoTech Cloud AI): controleer het voordat je het gebruikt.»

Om de lijst te openen ga je naar **CRM-intelligentie › Aanbevelingen**.

Velden van een aanbeveling

Lead	De kans waarop de aanbeveling betrekking heeft.
Soort actie	**Vandaag bellen**, **Demo versturen**, **Toevoegen aan nurture-drip**, **Diskwalificeren** of **AI-vervolgstap**.
Tekst van de aanbeveling	De uitleg van de aanbeveling.
Redenering	Het waarom, dat als ruwe gegevens wordt weergegeven.
Urgentie	**Onmiddellijk**, **Hoog**, **Gemiddeld** of **Laag**.
AI-risico	Alleen bij AI-aanbevelingen: **Laag**, **Gemiddeld** of **Hoog**.
Waarom dit risico	Alleen bij AI-aanbevelingen: de reden van het risico.
Concept voor opvolging	Alleen bij AI-aanbevelingen: een concepttekst voor opvolging om na te lezen.
Afwijzen	Knop die de aanbeveling als afgewezen markeert.

Statussen

Een aanbeveling blijft open totdat iemand haar afwijst. Als je op **Afwijzen** klikt, krijgt ze de status **Genegeerd**, met **Afgewezen door** en **Afgewezen op**. Die knop verschijnt niet meer bij een afgewezen aanbeveling.

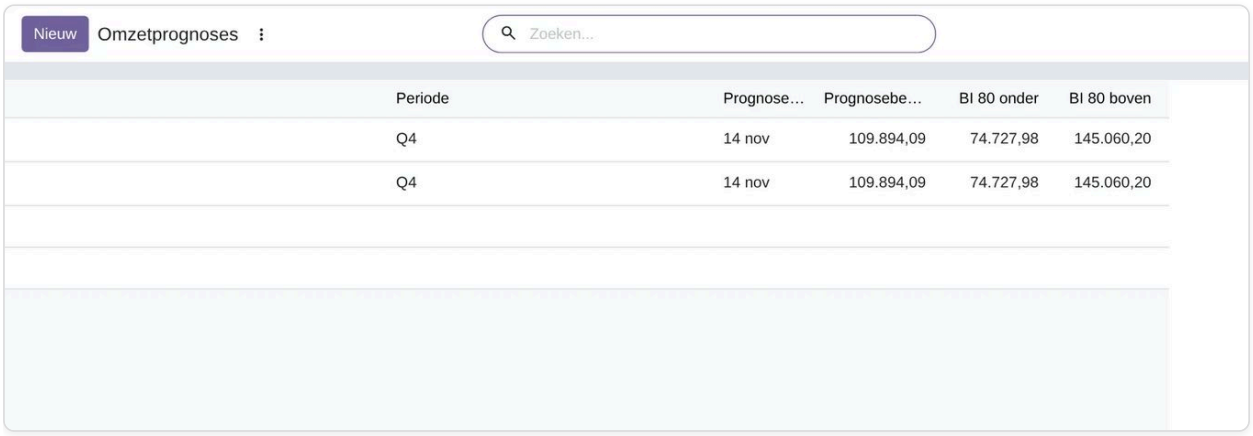
Samenvatting elke maandag

Elke maandag stuurt de taak **CRM Intelligence: wekelijkse samenvatting** een e-mail naar de salesmanagers, of naar de ontvangers die je kiest in **CRM-intelligentie › Configuratie**. Die bevat de open aanbevelingen van de afgelopen 7 dagen, met de AI-aanbevelingen gemarkeerd. Deze staat standaard aan.

> De aanbeveling **Opnieuw toewijzen aan binnendienst** staat in de lijst met soorten, maar de module genereert die nooit. De tekst van de aanbevelingen op basis van regels kun je niet wijzigen: ze staan in het Engels.

12 Prognoses en quota

Hier zie je hoeveel omzet je open pijplijn oplevert, gewogen naar kans, en welk quotum elke verkoper heeft.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Omzetprognoses** met het voorspelde bedrag en de marges **BI 80 onder** en **BI 80 boven**.

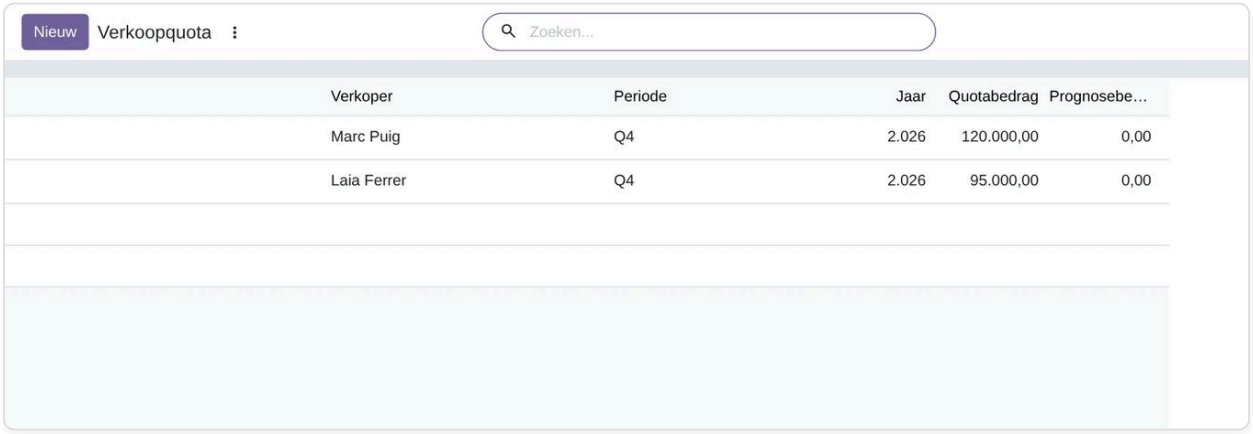
Je bent in **CRM-intelligentie › Omzetprognoses**. Elke nacht voegt de module een nieuwe rij toe, met het lopende kwartaal in **Periode**. Hij telt de verwachte omzet op van alle open kansen, ongeacht wanneer ze sluiten, vermenigvuldigd met hun kans en met het sluitingspercentage van hun fase, en trekt de kansen af die al meer dan 30 dagen in dezelfde fase vastzitten.

De marges **BI 80 onder**, **BI 80 boven**, **BI 95 onder** en **BI 95 boven** zijn een vaste marge rond het voorspelde bedrag, geen statistische berekening.

Knoppen van het register

Werkelijke waarde berekenen	Alleen voor salesmanagers. Berekent wat er in de periode van die prognose is gewonnen, maar dit scherm toont het resultaat niet.

Verkoopquota



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Verkoopquota** met **Quotabedrag** en **Prognosebedrag**.

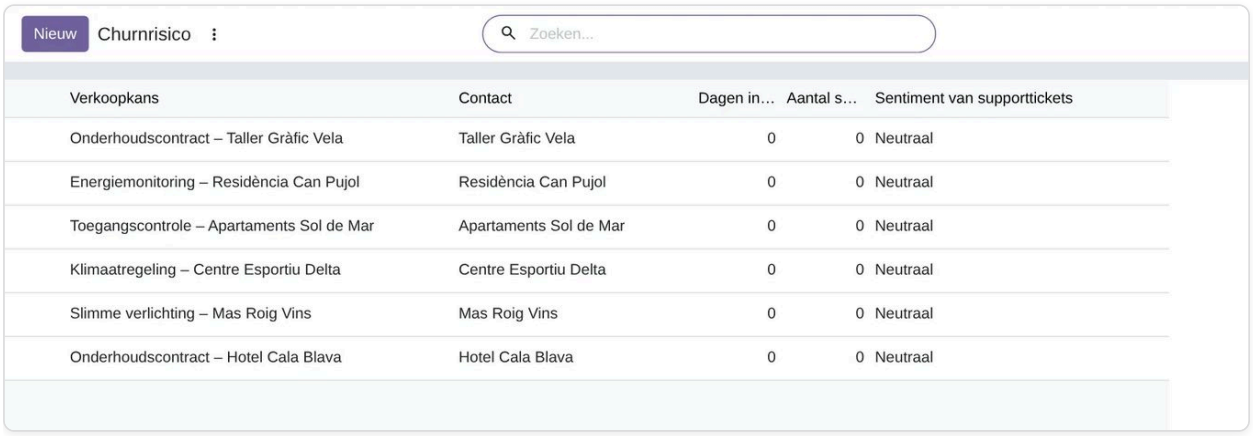
In **CRM-intelligentie › Verkoopquota** sla je per verkoper de periode (Q1 t/m Q4), het jaar en het quotumbedrag op. Het **Prognosebedrag** vul je zelf in. De **Realisatie (%)** en het **Verschilbedrag** worden op basis van dat getal

berekend.

> Het **Prognosebedrag** van de quota wordt niet automatisch ingevuld en het **Werkelijk bedrag** staat altijd op 0. In het prognoseformulier wordt de uitsplitsing per fase en per verkoper als ruwe gegevens getoond.

13 Churnrisico

Elke gewonnen kans heeft een churnrisicoscore van 0 tot 100, die je ziet in **CRM-intelligentie › Churnrisico**.

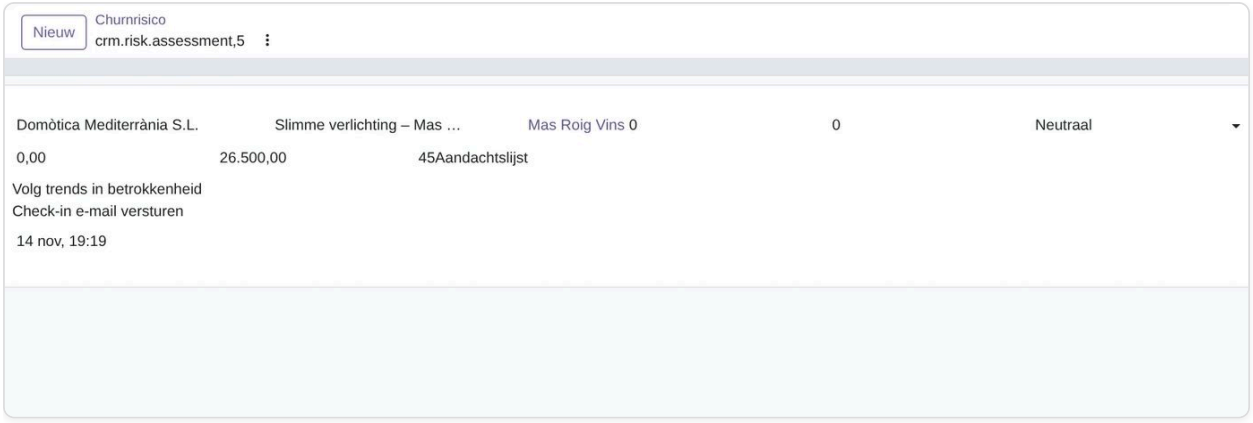


- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Churnrisico** met de dagen inactiviteit, de tickets en het sentiment van elke gewonnen kans.

De score begint bij 50. De dagen zonder aanraking van de kans, de Helpdesk-tickets, het sentiment van de tickets, de onboarding en het bedrag verhogen of verlagen de score. De dagen inactiviteit tellen vanaf de laatste keer dat iemand een wijziging in de gewonnen kans heeft opgeslagen, niet vanaf het laatste contact met de klant.

Waar elk gegeven vandaan komt

- De dagen inactiviteit, de tickets van de afgelopen 30 dagen en de klantwaarde (de verwachte omzet van de kans) berekent de module. De tickets tellen alleen mee als je Helpdesk (Enterprise) hebt.
- Het sentiment van de tickets en het afronden van de onboarding vult niemand automatisch in: die zet je zelf handmatig op de kaart.
- De berekening draait elke dag via de geplande taak **CRM Intelligence: churnrisicoscores bijwerken** en kijkt alleen naar gewonnen kansen.
- Wil je het meteen berekenen, dan klikt een beheerder op **Nu alles uitvoeren**.



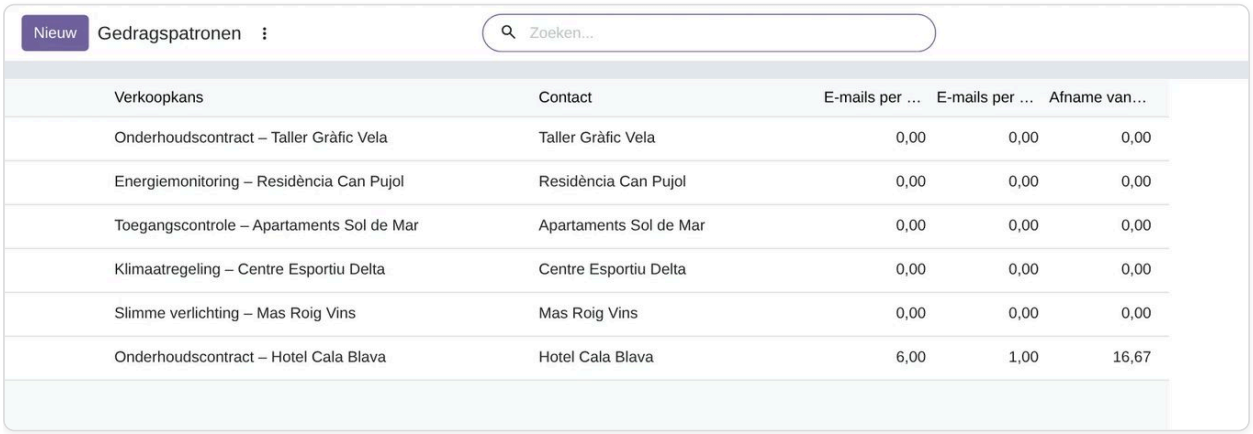
- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De kaart van een kans met de score, de band **Aandachtslijst** en de aanbevolen acties.

De banden

BAND	SCORE	WAT ER GEBEURT
Risicovol	70 of hoger	Drie acties: een kwartaalreview met de klant, een korting aanbieden of meer functies activeren, en escaleren naar de accountverantwoordelijke.
Aandachtslijst	40 tot 69	Twee acties: de interactie in de gaten houden en een opvolgmail sturen.
Stabiel	Onder 40	Geen acties.

Gedragspatronen

In **CRM-intelligentie › Gedragspatronen** zie je per gewonnen kans de e-mails en berichten van 150 tot 180 dagen geleden en van de laatste 30 dagen, het verlies aan interactie en de factoren die het risico hebben bepaald. De knop **Opnieuw berekenen** kunnen alleen de salesmanagers gebruiken: verkopers lezen de patronen alleen.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Gedragspatronen** met de e-mails per maand en het verlies aan interactie.

Opnieuw berekenen	Telt de berichten opnieuw en berekent de verlengingskans en het uitbreidingspotentieel opnieuw, met het risico dat de kans al heeft. Alleen zichtbaar voor salesmanagers.

Statussen

Het risico kent geen stroomstatussen. Wat verandert is de band die **Risicocategorie** toont: **Risicovol**, **Aandachtslijst** of **Stabiel**. **Laatst berekend** geeft aan wanneer het voor het laatst is berekend.

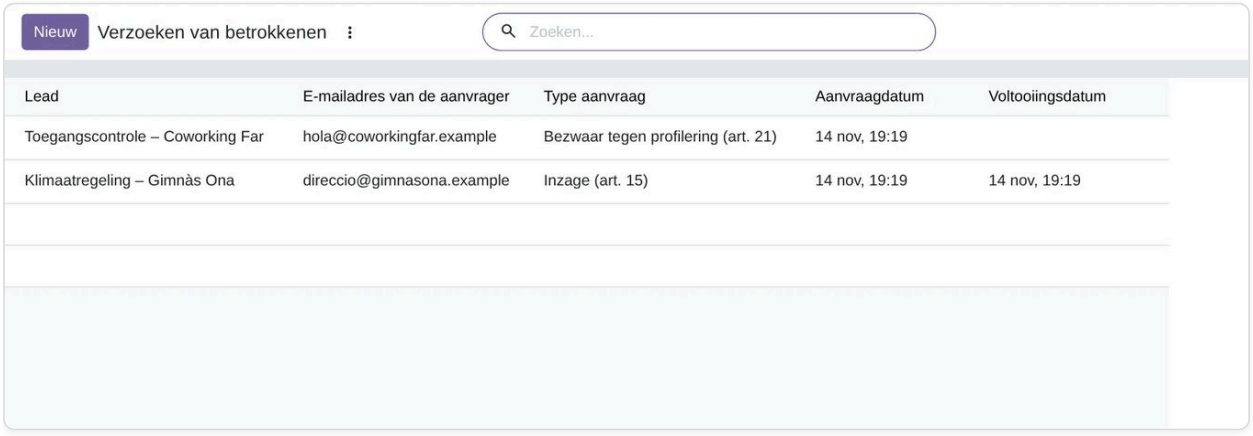
> De AI berekent dit risico niet: de module doet dat met zijn vaste regels. Het sentiment en de onboarding worden niet automatisch ingevuld, dus zolang je ze niet handmatig invult, tellen ze niet mee in de score. De schermen tonen waarden zonder labels en sommige kolommen in JSON.

GEBRUIKERSHANDLEIDING · CRM LEAD SCORING

14 Een AVG-verzoek afhandelen

Hier registreer en behandel je verzoeken om inzage, overdraagbaarheid, verwijdering, bezwaar en rectificatie van de gegevens van een persoon, en alles wordt vastgelegd.

De verzoeken staan in **CRM-intelligentie › Verzoeken van betrokkenen**. Ze worden handmatig aangemaakt door een salesmanager: er is geen portaal voor de betrokkene. Elk verzoek wordt afgehandeld met de knop die bij het type hoort. Alleen salesmanagers zien en gebruiken ze.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst met verzoeken van betrokkenen met per verzoek het type en de data.

De knoppen van het verzoek

Gegevens exporteren	Voor inzage en overdraagbaarheid. Maakt een JSON-bestand met de naam, het e-mailadres, het telefoonnummer, het bedrijf en de fase van de kans, de scores, de aanbevelingen en het auditlogboek, en slaat het op in **Geëxporteerde gegevens**.
Persoonsgegevens wissen	Voor verwijdering. Anonimiseert de kans en verwijdert de berichten, bijlagen, activiteiten en intelligence-gegevens. Bij het contact verwijdert het het e-mailadres, het telefoonnummer, de website, de functie en de notities; als er facturen zijn, bewaart het de naam, het btw-nummer en het adres die de wet vereist.
Profilering stoppen	Voor bezwaar. Markeer de kans met **Profilering uitschakelen**.
Contactgegevens corrigeren	Voor rectificatie. Open het contact zodat je het handmatig kunt corrigeren en noteer wie het heeft geopend en wanneer.

Elke knop verschijnt alleen wanneer het verzoek van het juiste type is en de status **In behandeling** heeft.

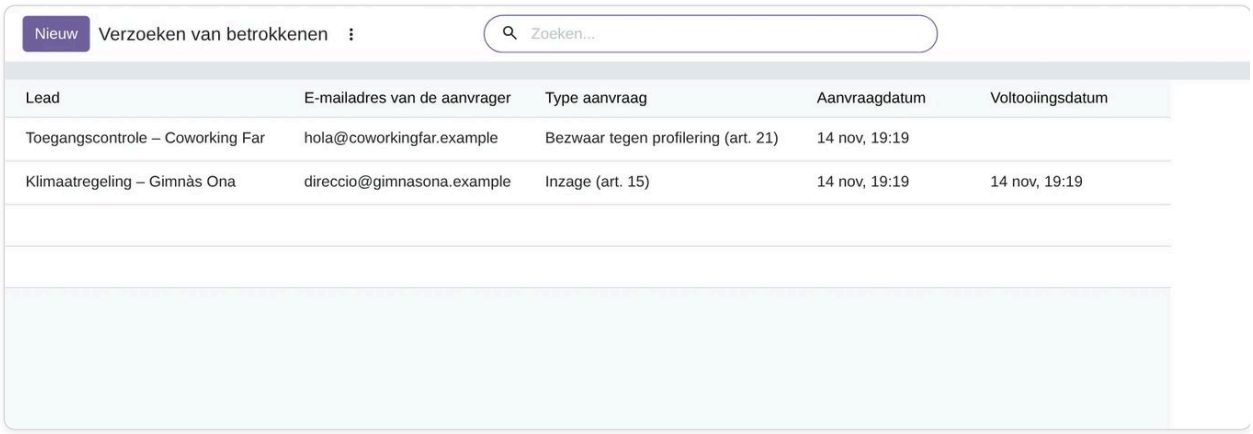
Statussen

- **In behandeling**: het verzoek is geregistreerd en nog niet afgehandeld.
- **In behandeling**: de verwijdering heeft het contact niet aangeraakt omdat het een bedrijf is, een gebruiker heeft of eigen contacten heeft. Controleer het handmatig en zet het verzoek daarna op **Voltooid**.
- **Voltooid**: afgehandeld.
- **Voltooid (factuurgegevens wettelijk bewaard)**: de verwijdering is uitgevoerd en de factuurgegevens zijn bewaard.
- **Geweigerd**: afgewezen, met de rechtsgrond in **Reden van weigering**. Dit gebeurt automatisch als de toegang wordt gevraagd tot een kans die **Is klokkenluider** is gemarkeerd, met het e-mailadres van het contact.

Stappen

1 **Open de lijst**

Ga naar **CRM-intelligentie › Verzoeken van betrokkenen** en klik op **Nieuw**.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst met verzoeken van betrokkenen.

2 **Vul het verzoek in**

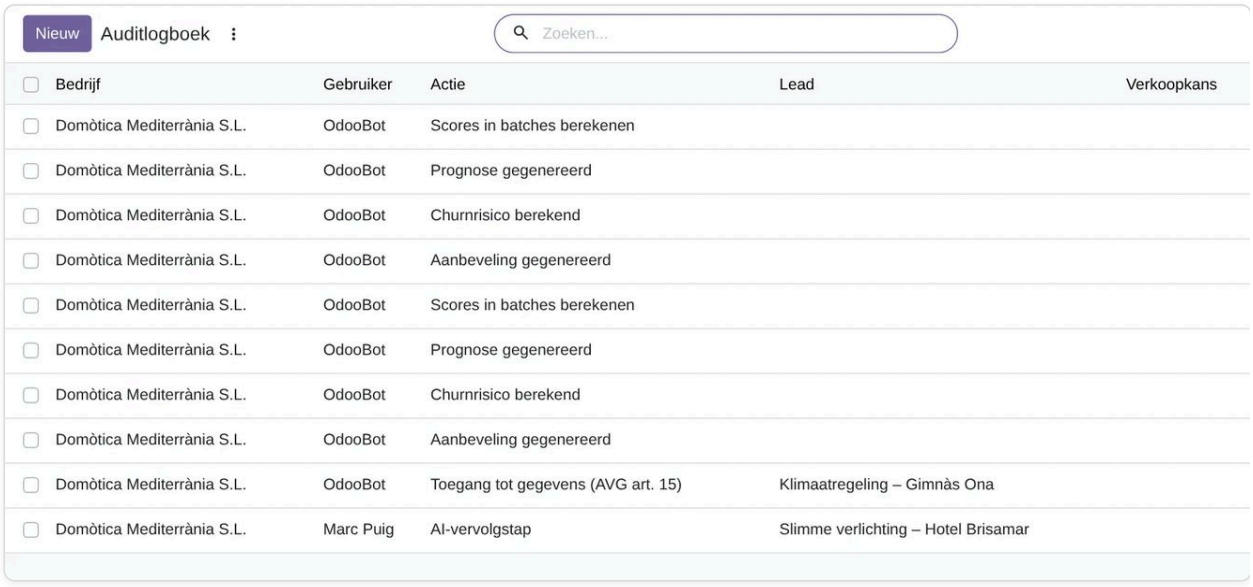
Kies de **Lead**, vul het **E-mailadres van de aanvrager** in en kies het **Type aanvraag**.

3 **Klik op de knop van het type**

De actie wordt uitgevoerd en het verzoek wordt **Voltooid**, of **In behandeling** als de verwijdering het contact voor controle heeft laten staan. Noteer wat nodig is in **Notities**.

4 **Controleer het logboek**

De actie staat in **CRM-intelligentie › Auditlogboek**.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het auditlogboek met de actie en de gebruiker van elke berekening.

> Als je geen verkoopmanager bent, meldt Odoo «Alleen een verkoopbeheerder kan verzoeken van betrokkenen verwerken.». De auditlogboeken kunnen niet worden gewijzigd of verwijderd.

GEBRUIKERSHANDLEIDING · CRM LEAD SCORING

15 Wat er automatisch gebeurt

De module bevat zeven geplande taken die leads scoren, voorspellingen maken, het churnrisico berekenen en opschonen zonder dat iemand iets hoeft te doen, mits de configuratie van het bedrijf aanwezig is.

TAAK	FREQUENTIE	WAT HET DOET
CRM Intelligence: leadscores berekenen	Elke dag, ingeschakeld	Scoort de leads die nooit zijn gescoord en de leads die iemand in de afgelopen 24 uur heeft gewijzigd.
CRM Intelligence: prognoses genereren	Elke dag, ingeschakeld	Voegt een nieuwe omzetprognoseregel toe.
CRM Intelligence: churnrisicoscores bijwerken	Elke dag, ingeschakeld	Herberekent het risico van de gewonnen kansen.
CRM Intelligence: aanbevelingen vernieuwen	Elke dag, ingeschakeld	Genereert de regelgebaseerde aanbevelingen en begint de kansen van die nacht naar de AI te sturen.
CRM Intelligence: taak voor gegevensopschoning	Elke dag, ingeschakeld	Verwijdert scores en aanbevelingen die al meer dan 24 maanden ongewijzigd zijn.
CRM Intelligence: wekelijkse samenvatting	Elke week, ingeschakeld	Stuurt elke maandag de samenvatting van open aanbevelingen.
CRM-intelligentie: AI-vervolgstappen van FlexigoTech Cloud AI ophalen	Elke 2 minuten, ingeschakeld	Haalt de AI-antwoorden op die klaar zijn en stuurt de resterende kansen van die nacht.

De frequenties wijzig je in **Instellingen › Technisch › Automatisering › Geplande acties**, met de ontwikkelaarsmodus ingeschakeld. Alle taken staan standaard aan.

16 Als er iets misgaat

Dit zijn de meest voorkomende gevallen en wat je in elk geval kunt doen.

Er verschijnt geen score of prognose	De configuratie van het bedrijf ontbreekt. Een beheerder maakt die aan in **CRM-intelligentie › Configuratie** met **Nieuw** en klikt daarna op **Nu alles uitvoeren**.
De knop AI-vervolgstap stuurt niets en de kans geeft aan waarom	Het abonnement op FlexigoTech Cloud of de proefperiode van 14 dagen ontbreekt. De proefperiode start in de productiedatabase, niet in een stagingkopie of in een database met demodata, via **Instellingen › FlexigoTech Cloud**.
Er gaat niets naar de AI	Een beheerder moet op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** klikken in **CRM-intelligentie › Configuratie**. Zolang dat niet is gebeurd, gaat er geen enkele opportuniteit naar buiten. Wil je het verwijderen, gebruik dan **Intrekken**.
De knop Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen verschijnt niet	Hij verschijnt alleen wanneer FlexigoTech als AI-provider is gekozen en de toestemming nog niet is gegeven. Bij een andere gekozen provider of wanneer de toestemming al is gegeven, is hij verborgen.
Een kans levert geen vervolgstap op	Kansen met **Profilering uitschakelen** worden niet meegenomen, ook niet als een andere kans van dezelfde klant of met hetzelfde e-mailadres die markering heeft, en ook niet de kansen die **Is klokkenluider** zijn gemarkeerd. Beide markeringen zie je in **CRM-intelligentie › Privacy van lead**.
Het AI-antwoord duurt lang	Het antwoord komt binnen een minuut of twee. Zolang er een vervolgstap in behandeling is, verschijnt **Controleer de volgende AI-stap**: klik erop om nu te vragen.
Een lead heeft geen nieuwe score	Elke nacht worden alleen de leads gescoord die nooit zijn gescoord en de leads die iemand in de afgelopen 24 uur heeft gewijzigd. Een regelwijziging scoort de andere leads niet opnieuw. Om een lead opnieuw te scoren, sla je een wijziging op die lead op en wacht je tot de volgende nacht, of vraag je een beheerder om op **Nu alles uitvoeren** te klikken.
Een regel geeft een fout bij opslaan	Een regel heeft een veldnaam nodig en punten tussen 0 en 100.

Als FlexigoTech Cloud niet kan antwoorden, zegt de kans dat in een notitie en verandert er niets. Een taak die de cloud is kwijtgeraakt, wordt één keer opnieuw verstuurd.

17 Support

Neem contact met ons op voor installatie, configuratie of andere vragen. Met het Standaard-abonnement antwoorden we binnen 1 werkdag; met het Pro-abonnement binnen 4 werkuren, en indien nodig bekijken we het samen via videogesprek. Vertel ons je Odoo-versie, de versie van de module en, als er een fout is, de volledige foutmelding.

E-mail

Voor installatie, instellingen of elke vraag.
comercial@flexigotech.com

Op de website

De pagina van de module, met de gids en de prijzen.
flexigotech.com/nl/advanced-crm-intelligence-suite.html

In Odoo Apps

De pagina van de module in de Odoo-winkel.
apps.odoo.com

CRM Lead Scoring is een module van FlexigoTech voor Odoo. FlexigoTech is een merk van Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcelona, Spanje).