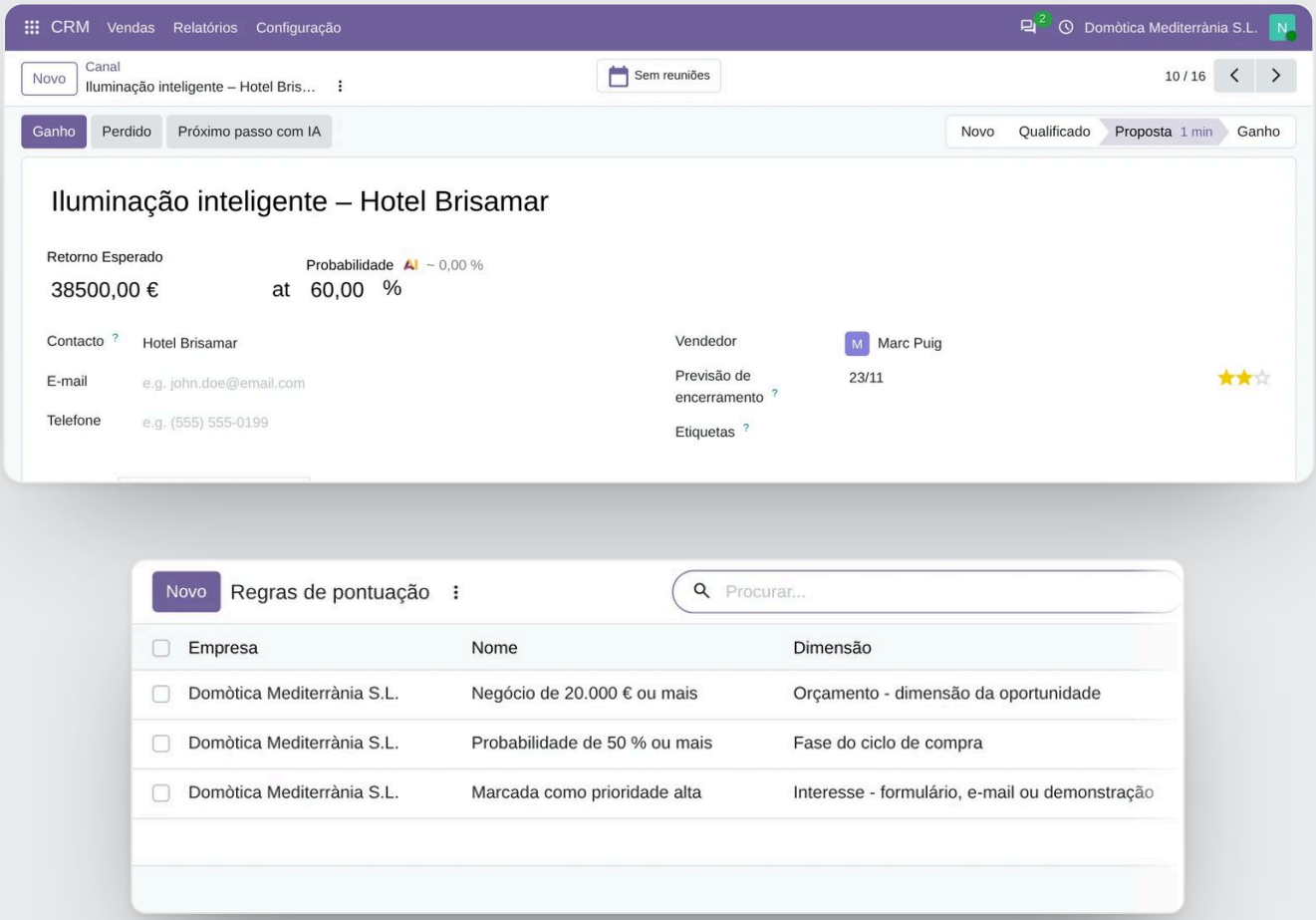
MANUAL DE UTILIZAÇÃO · CRM E VENDAS

CRM Lead Scoring para Odoo

Para quem já tem o módulo: instalá-lo, ativá-lo, configurá-lo e usá-lo, passo a passo.

Versão do módulo 20.0.1.2.0 | Capturas do Odoo 20 | Edição de 15-11-2026



Captura real do Odoo 20. Em cima, uma oportunidade com o botão do próximo passo com IA no cabeçalho; em baixo, a lista de regras com que se pontuam os leads.

Índice

À direita, a página onde começa cada secção. Os nomes dos menus e botões são os do Odoo em português.

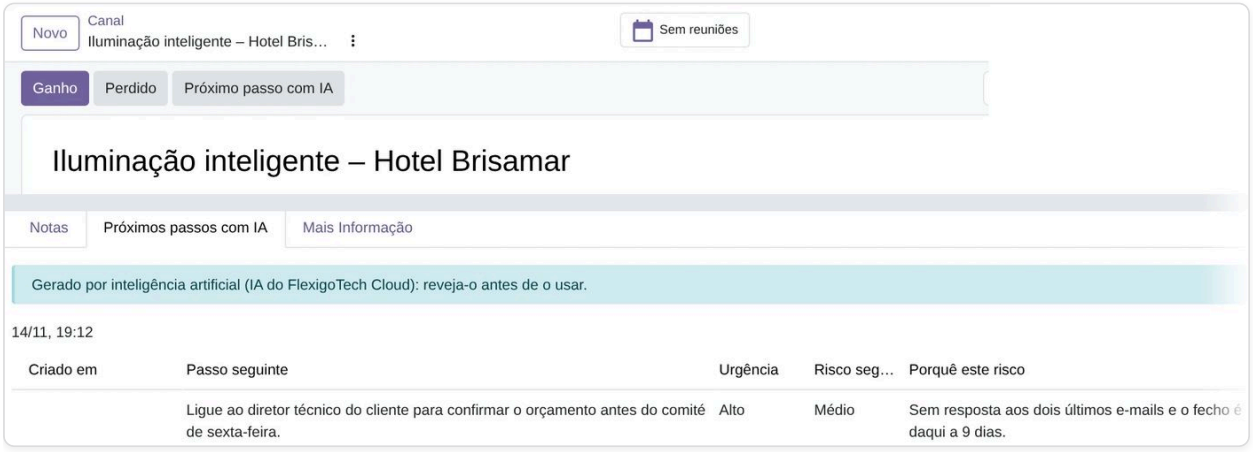
1	O que é e onde está	3
2	Antes de começar	4
3	Instalação	4
4	Ativar a FlexigoTech Cloud: o teste de 14 dias	5
5	Pôr em funcionamento	7
6	As opções do módulo	11
7	Criar as tuas regras de pontuação	12
8	Ver as pontuações	13
9	Pedir o próximo passo com IA	15
10	Aceitar ou retirar a IA do FlexigoTech Cloud	16
11	Recomendações	18
12	Previsões e quotas	19
13	Risco de abandono	20
14	Tratar um pedido RGPD	22
15	O que acontece automaticamente	24
16	Se algo falhar	25
17	Suporte	26

Este manual descreve a versão 20.0.1.2.0 do módulo (ramo 20.0 do Odoo, commit 01efb393c). Tudo o que diz sai do seu código: menus, botões, campos, ações agendadas e mensagens de erro.

As capturas são de uma base de dados Odoo 20 de testes, com uma empresa e dados inventados e sem ligação real a FlexigoTech Cloud. No Odoo 17, 18 e 19 o módulo tem a sua própria versão: se algo no seu ecrã não coincidir, escreva-nos.

1 O que é e onde está

O módulo acrescenta ao CRM do Odoo uma pontuação de leads com as suas próprias regras, uma previsão de receitas, o risco de abandono, recomendações e os pedidos RGPD. Tudo está no menu **Inteligência CRM**, mais um separador e dois botões dentro da oportunidade.



- **Captura real do Odoo 20.** Uma oportunidade com o separador **Próximos passos com IA** aberto e o botão **Próximo passo com IA** no cabeçalho.

Inteligência CRM › Pontuações de leads	A pontuação de cada lead, a sua etiqueta, a sua tendência e as regras que se cumpriram.
Inteligência CRM › Regras de pontuação	As regras com que se pontua: um campo do lead, um operador e um valor limite.
Inteligência CRM › Previsões de receitas	A previsão do funil aberto, com o seu intervalo.
Inteligência CRM › Quotas de vendas	A quota de cada comercial por período e por ano.
Inteligência CRM › Risco de abandono	O risco de cada oportunidade ganha.
Inteligência CRM › Padrões de comportamento	Os padrões de interação de cada cliente.
Inteligência CRM › Recomendações	As recomendações por regras e os próximos passos com IA.
Inteligência CRM › Pedidos de titulares de dados	Os pedidos RGPD.
Inteligência CRM › Privacidade do prospeto	As marcas de privacidade de cada lead.
Inteligência CRM › Registo de auditoria	O registo de cada cálculo e de cada pedido.
Inteligência CRM › Configuração	As opções de cada empresa, a permissão para a IA da FlexigoTech Cloud e o botão **Executar tudo agora**.

Inteligência CRM › Métricas	Os instantâneos que cria com **Criar instantâneo**: quantos leads têm pontuação e quantos têm o setor e as atividades.
Inteligência CRM › Modelos de IA	Qual o modelo da IA da FlexigoTech Cloud que respondeu e desde quando.
Inteligência CRM › Motores	A lista de motores do módulo.

Fora desse menu, a oportunidade ganha o separador **Próximos passos com IA** e os botões **Próximo passo com IA** e **Verificar o próximo passo da IA**; o segundo só aparece enquanto houver um próximo passo pendente. A pontuação não aparece na oportunidade nem no funil: só está em **Inteligência CRM › Pontuações de leads**. Todas as noites se pontua, se prevê, se calcula o risco e se atualizam as recomendações, e todas as segundas-feiras chega o resumo semanal. Os ecrãs do módulo aparecem no idioma do utilizador, mas os textos das recomendações por regras aparecem sempre em inglês.

2 Antes de começar

O que é preciso para instalar o módulo e usá-lo.

- Odoo 17, 18, 19 ou 20, no Odoo.sh ou no seu próprio servidor. Não funciona no Odoo Online, que não permite instalar módulos de terceiros.
- O CRM do Odoo, porque o módulo vive nele e trabalha com os seus leads e oportunidades.
- Um administrador, que cria a configuração da empresa, aceita o que recebe a IA e carrega em **Executar tudo agora**.
- Um responsável de vendas, que escreve as regras de pontuação e trata os pedidos RGPD.
- A subscrição à FlexigoTech Cloud ou o seu teste de 14 dias, iniciado na base de produção: o módulo precisa dela.
- As suas regras de pontuação. Uma instalação nova não traz nenhuma.

> Há coisas que faz você: escrever as regras de pontuação, definir o montante previsto das quotas de vendas, definir o sentimento dos tickets e a integração que o risco de abandono usa, e criar e resolver os pedidos RGPD.

3 Instalação

O módulo instala-se como qualquer módulo de terceiros do Odoo. É preciso um administrador.

Como se obtém

Na sua ficha no Odoo Apps (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigo_advanced_crm_intelligence_suite**) ou na ficha do módulo em flexigotech.com. Escolha a versão do Odoo que usa: cada versão é um módulo à parte.

O módulo depende de `flexigotech_cloud`, a ligação à FlexigoTech Cloud. No Odoo Apps, a página do módulo indica-o em «Community Apps Dependencies» e o seu preço já o inclui; além disso é gratuito e tem página própria (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigotech_cloud**). Coloque as duas pastas juntas no mesmo caminho de módulos e o Odoo instala `flexigotech_cloud` ao mesmo tempo.

No Odoo.sh

1. **Carregue as pastas para o seu repositório**
   Copie `flexigo_advanced_crm_intelligence_suite` e `flexigotech_cloud` para o ramo do seu projeto, na pasta dos seus módulos, e faça push.

2. **Aguarde que o Odoo.sh construa o ramo**
   Quando terminar, os dois módulos estão no ramo.

3. **Instale a app**
   Em **Apps**, clique em **Atualizar a lista de módulos** (com o modo de programador), procure «CRM Lead Scoring» e clique em **Ativar**.

No seu servidor

1. **Copie as pastas**
   Deixe `flexigo_advanced_crm_intelligence_suite` e `flexigotech_cloud` numa pasta que esteja no `addons_path` do seu Odoo.

2. **Reinicie o Odoo**
   Assim lê os módulos novos.

3. **Instale a app**
   Em **Apps**, **Atualizar a lista de módulos**, procure «CRM Lead Scoring» e carregue em **Ativar**.

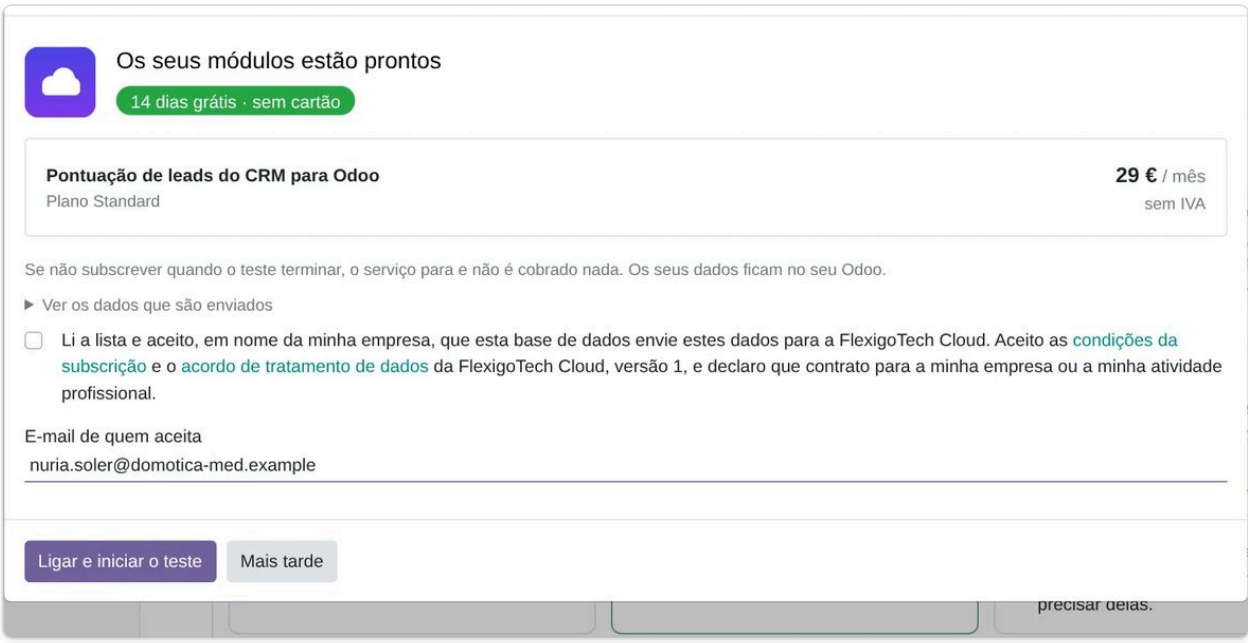
> Ao instalá-lo, o Odoo instala também as apps de que o módulo depende: CRM. Se já as usa, não muda nada do que tem.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · CRM LEAD SCORING

4 Ativar a FlexigoTech Cloud: o teste de 14 dias

As chamadas do CRM Lead Scoring passam pela FlexigoTech Cloud, o serviço da FlexigoTech que guarda as suas credenciais cifradas. Até a base estar ligada e o módulo ter teste ou subscrição, o conector não fala com o CRM Lead Scoring.

1. **Carregue em Ativar na barra de cima**
   Aparece assim que instala o módulo. Abre a janela **Ativar a FlexigoTech Cloud**, com o plano Standard e os seus 14 dias grátis, sem cartão.



- **Captura real do Odoo 20.** A janela de ativação: leia a lista de dados, marque a caixa e indique o seu e-mail.

2 **Aceite e indique o seu e-mail**

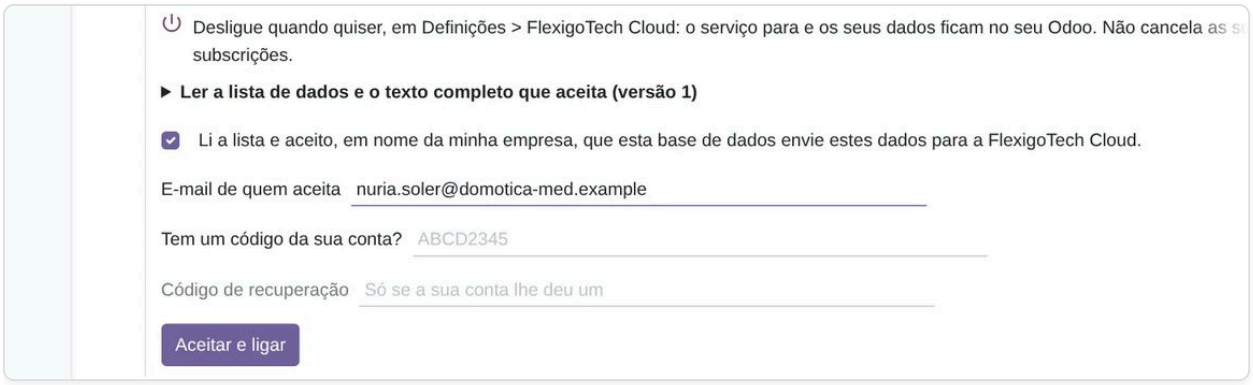
Marque «Li a lista e aceito, em nome da minha empresa…» (inclui as condições da subscrição e o contrato de subcontratação do tratamento) e escreva o **E-mail de quem aceita**.

3 **Carregue em Ligar e iniciar o teste**

O Odoo regista a base na FlexigoTech Cloud e começa o teste do módulo. Se preferir deixar para depois, **Mais tarde** fecha a janela.

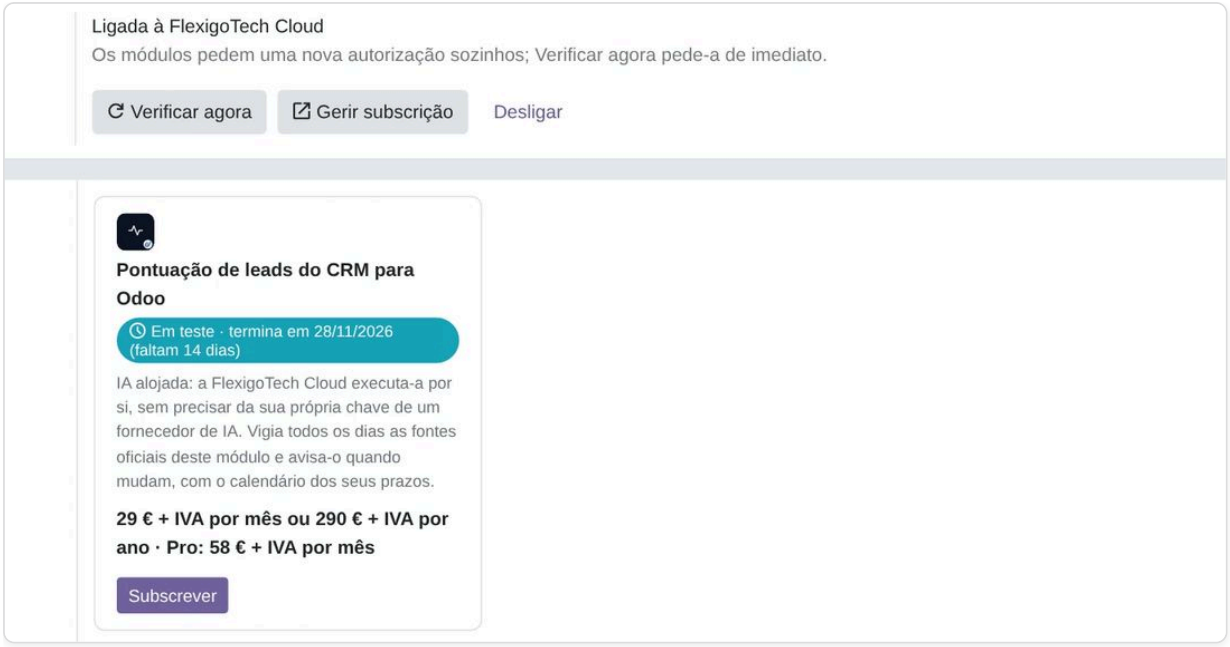
O mesmo, a partir das Definições

Em **Definições › FlexigoTech Cloud** está a lista completa do que a base envia. Marque a caixa, indique o e-mail e carregue em **Aceitar e ligar**. Se já tem conta em app.flexigotech.com, o campo **Tem um código da sua conta?** liga a base a ela (o código vale 10 minutos).



- **Captura real do Odoo 20.** Definições › FlexigoTech Cloud, antes de ligar: a caixa marcada, o e-mail e **Aceitar e ligar**.

Com a base ligada, o bloco **Módulos** mostra cada módulo com o seu estado: **Em teste** e a data em que acaba, **Subscrito**, etc. A partir daí escolhe-se o plano (Standard ou Pro, mensal ou anual) e carrega-se em **Subscrever**: o pagamento faz-se na página da Stripe, fora do Odoo.



Captura real do Odoo 20. Definições › FlexigoTech Cloud com a base ligada e o módulo em teste.

PLANO	PREÇO	INCLUI
Standard	29 € por mês ou 290 € por ano	Resposta do suporte em 1 dia útil
Pro	58 € por mês ou 580 € por ano	Resposta em 4 horas úteis e videochamada se for preciso

Preços sem IVA. Se ao terminar o teste não subscrever, o serviço para e não se cobra nada. **Verificar agora** pede a autorização de imediato (senão, o módulo renova-a sozinho a cada 6 horas).

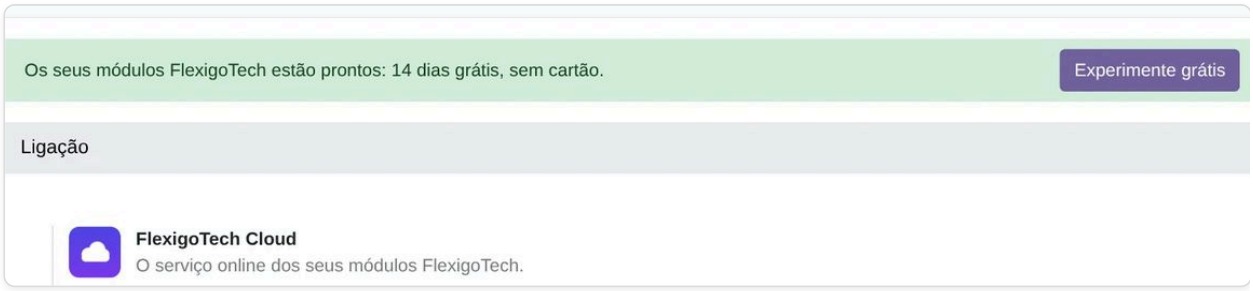
> Numa cópia neutralizada (staging) ou numa base de dados com dados de demonstração não é possível iniciar um teste: as Definições indicam-no com «Esta base de dados é uma cópia neutralizada ou tem dados de demonstração, por isso aqui não se podem iniciar testes.»

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · CRM LEAD SCORING

5 Pôr em funcionamento

Isto faz-se uma única vez, ao instalar o módulo.

1. **Ligue a base à FlexigoTech Cloud**
   Um administrador entra em **Definições › FlexigoTech Cloud**, liga a base de dados e inicia o teste de 14 dias. O teste tem de começar na base de produção, não numa cópia de staging nem numa base com dados de demonstração.



- **Captura real do Odoo 20.** O bloco **FlexigoTech Cloud** dentro das definições, com a opção **Experimente grátis**.

2 Crie a configuração da sua empresa

Uma instalação nova não a traz, e sem ela as tarefas da noite não calculam nada. Um administrador entra em **Inteligência CRM › Configuração**, carrega em **Novo**, escolhe a sua empresa em **Empresa** e guarda.

3 Leia e aceite o que recebe a IA

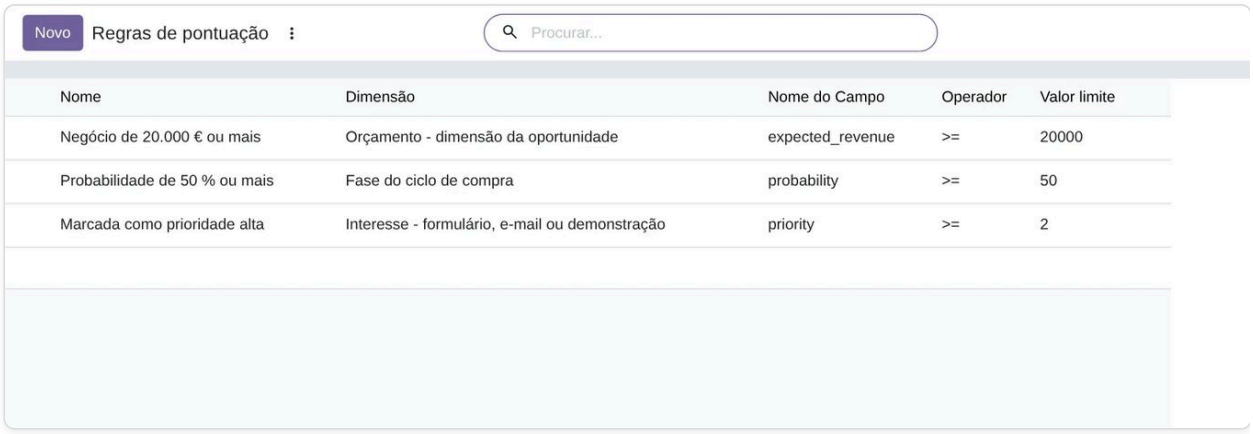
Nesse ecrã, leia «O que a IA da FlexigoTech Cloud recebe». Aí está o texto exato dos dados de cada oportunidade que saem para o FlexigoTech Cloud. Se estiver de acordo, clique em **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud**. O módulo regista quem aceitou e quando. Enquanto não aceitar, nenhuma oportunidade sai para a IA.



- **Captura real do Odoo 20.** O ecrã **Configuração**, com **Executar tudo agora** e a lista do que recebe a IA.

4 Crie as suas regras de pontuação

Vá a **Inteligência CRM › Regras de pontuação** e crie as suas regras. De cada uma preenche o **Nome**, a **Dimensão**, o **Nome do Campo** (o nome técnico do campo do lead que a regra analisa, escrito à mão), o **Operador**, o **Valor limite** e o **Peso**, que são os pontos que soma se se cumprir, de 0 a 100.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Regras de pontuação** com três regras já criadas.

5 Carregue em Executar tudo agora

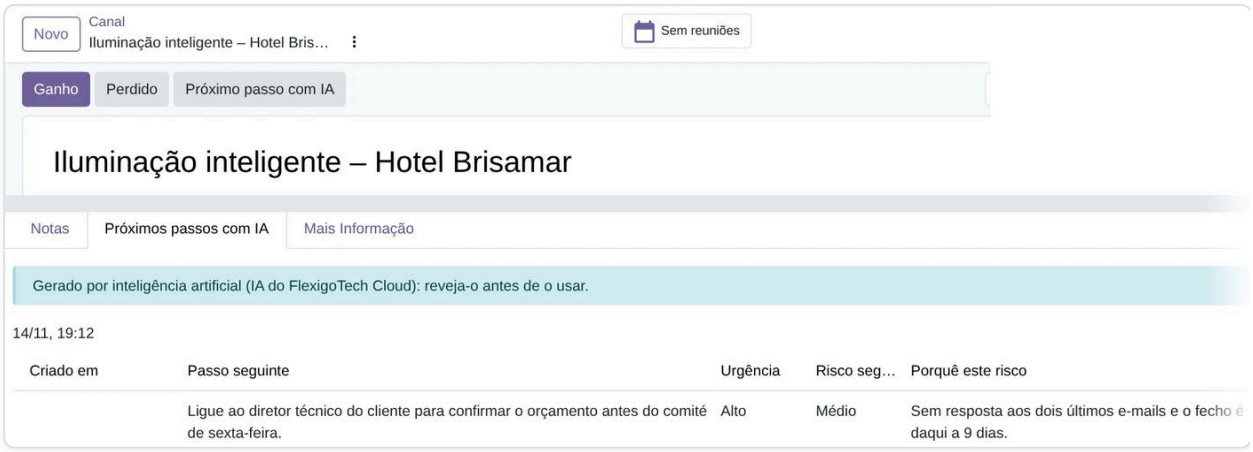
Em **Inteligência CRM › Configuração**, um administrador carrega em **Executar tudo agora**. Faz no momento o que se faz todas as noites: a pontuação, a previsão, o risco de abandono, as recomendações e, com a IA aceite, o envio à FlexigoTech Cloud das oportunidades dessa noite. Assim tem a primeira pontuação sem esperar.



- **Captura real do Odoo 20.** O botão **Executar tudo agora** no ecrã de **Configuração**.

6 Peça o próximo passo com IA

Abra uma oportunidade e carregue em **Próximo passo com IA**. A resposta chega em um ou dois minutos e fica no separador **Próximos passos com IA**, marcada como gerada por IA. Enquanto estiver pendente, em vez do botão aparece **Verificar o próximo passo da IA**.



- **Captura real do Odoo 20.** A oportunidade com o separador **Próximos passos com IA** e o aviso «Gerado por inteligência artificial (IA do FlexigoTech Cloud): reveja-o antes de o usar.»

> Aceitar o que a IA recebe, retirá-lo e clicar em **Executar tudo agora** só pode ser feito por um administrador. Um chefe de vendas escreve as regras e trata os pedidos do RGPD. Se outra pessoa tentar aceitar ou retirar, o Odoo indica «Apenas um administrador pode aceitar ou retirar o que a IA do FlexigoTech Cloud recebe.»

A partir daí o módulo trabalha sozinho. Todas as noites pontua os leads que nunca foram pontuados e os que alguém alterou nas últimas 24 horas, gera a previsão, atualiza o risco de abandono e as recomendações, e envia para a IA as oportunidades novas ou alteradas, até 8 por noite por defeito. Todas as segundas-feiras envia um e-mail com as recomendações abertas dos últimos 7 dias aos responsáveis de vendas ou aos destinatários que escolher em **Configuração**. Se alterar uma regra, os leads já pontuados não voltam a ser pontuados até alguém os tocar.

6 As opções do módulo

As opções estão em **Inteligência CRM › Configuração** e cada uma aplica-se à sua empresa.



- **Captura real do Odoo 20.** A ecrã **Configuração** com o botão **Executar tudo agora**.

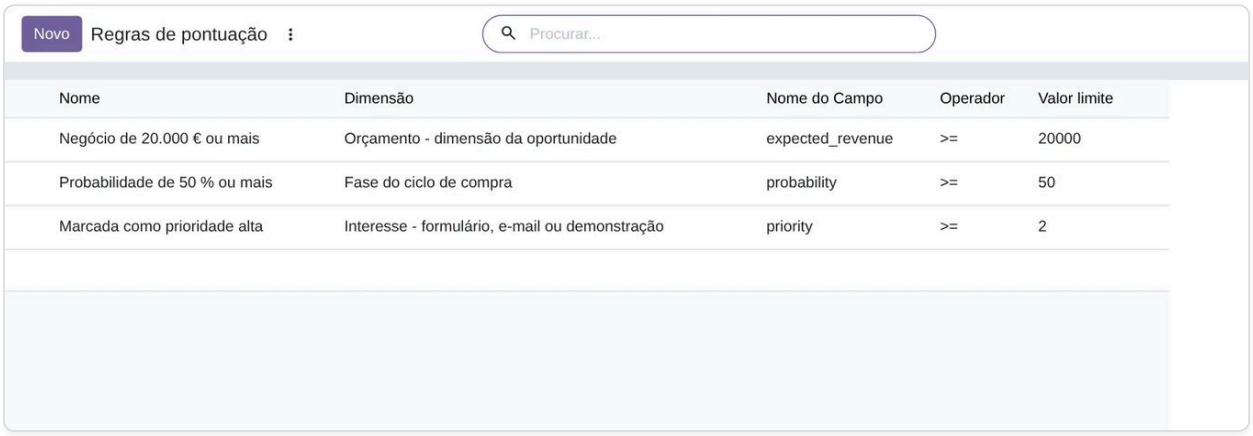
OPÇÃO	COMO VEM	O QUE FAZ
Ativar a pontuação de leads	Ativada	Desativada, nenhum lead é pontuado, nem com **Executar tudo agora**.
Ativar a previsão	Ativada	Desativada, a previsão não é calculada.
Ativar a deteção de abandono	Ativada	Desativada, o risco de abandono não é calculado.
Desconto por estagnação	0,2	Número entre 0 e 1: desconto aplicado na previsão às oportunidades com mais de 30 dias na fase.
Tamanho do lote	200	Leads processados por lote nos cálculos de pontuação, risco de abandono e recomendações.
Enviar resumo semanal	Ativado	Todas as segundas-feiras envia um e-mail com as recomendações abertas dos últimos 7 dias.
Destinatários do resumo	Vazio	Escolhe os utilizadores que recebem o resumo. Vazio, recebem-no os responsáveis de vendas da empresa.
Próximos passos com IA por noite	8	Quantas oportunidades alteradas o módulo envia por noite para a IA do FlexigoTech Cloud. Cada uma consome um documento do mês.
Fornecedor de IA	IA do FlexigoTech Cloud	Fica assim: com outra opção não é pedido nenhum próximo passo.

Com a IA do FlexigoTech Cloud, **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** é premido por um administrador e nenhuma oportunidade sai para a nuvem até lá. Fica registado quem aceitou e quando, e **Retirar** remove-o.

Aparecem no ecrã mas não fazem nada: **Hora do cálculo de pontuação**, **Hora do cálculo da previsão**, **Hora do cálculo de abandono**, **Taxa de fecho predefinida**, **Limite de inatividade (dias)** e **Ativar a pontuação com IA**. A hora de cada cálculo é marcada pela tarefa agendada, a previsão usa as taxas de fecho de cada fase e a pontuação é sempre a soma das tuas regras.

7 Criar as tuas regras de pontuação

As regras são o que pontua cada lead: sem regras, todos os leads saem com 0, porque uma instalação nova não traz nenhuma.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Regras de pontuação** com três regras já criadas.

Entra em **Inteligência CRM › Regras de pontuação**. Cada regra analisa um campo do lead com um operador e um valor limite. Se se cumprir, soma os seus pontos à pontuação do lead.

O que preenches em cada regra

Nome	Como se chama a regra. É obrigatório.
Dimensão	O tipo de sinal que mede: **Adequação - setor/dimensão/geografia**, **Interesse - formulário, e-mail ou demonstração**, **Interação - atividade recente**, **Orçamento - dimensão da oportunidade**, **Fase do ciclo de compra** ou **Dados da empresa - n.º de colaboradores/financiamento**.
Nome do Campo	O nome técnico do campo do lead que a regra analisa, escrito à mão, como expected_revenue, probability ou priority.
Operador	Na lista aparecem =, contém, >= e <=. Vem em =.
Valor limite	O valor com que se compara. Com = e o limite vazio, a regra cumpre-se se o campo tiver algum valor (uma caixa, se estiver marcada).
Peso	Os pontos que a regra soma se se cumprir, de 0 a 100. Vem em 10.
Ativo	Uma regra que não esteja ativa não conta.
Sequência	A ordem pela qual as regras são avaliadas.

Quando é calculada

A tarefa agendada **CRM Intelligence: calcular as pontuações dos leads** é executada todos os dias. Também podes premir **Executar tudo agora** em **Inteligência CRM › Configuração**. O resultado aparece em **Inteligência CRM › Pontuações de leads**, não na ficha da oportunidade.

Como criar uma regra

1. **Abre a lista**
   Entra em **Inteligência CRM › Regras de pontuação** e prime **Novo**.

2. **Preenche a regra**
   Escreve o **Nome**, escolhe a **Dimensão**, escreve o **Nome do Campo**, escolhe o **Operador** e define o **Valor limite** e o **Peso**.

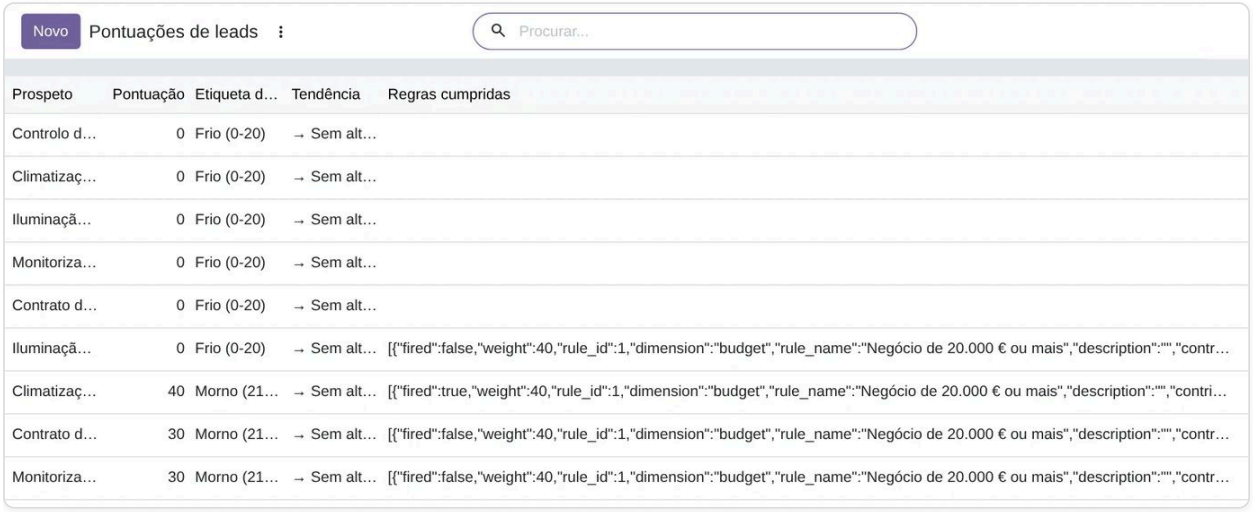
3. **Guarda**
   A regra é aplicada no próximo cálculo de pontuações.

> O **Nome do Campo** é obrigatório: sem ele, o formulário não grava. Também não grava com um **Peso** fora de 0 a 100: o Odoo avisa em inglês com «Rule '...' weight must be 0-100», com o nome da regra.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · CRM LEAD SCORING

8 Ver as pontuações

Cada lead tem uma pontuação que resulta de somar os pontos das regras que se cumprem, e vês a pontuação em **Inteligência CRM › Pontuações de leads**.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Pontuações de leads** com a pontuação, a etiqueta e a tendência de cada lead.

A pontuação é a soma dos pontos das regras ativas que se cumprem para esse lead, com limite de 0 a 100. A IA do FlexigoTech Cloud não pontua. Cada lead recebe ainda uma etiqueta conforme a sua pontuação e uma tendência face ao cálculo anterior.

A pontuação não aparece na ficha da oportunidade nem no funil. Para a veres, abre o menu **Inteligência CRM › Pontuações de leads**.

De onde vem cada dado

CRM Intelligence: calcular as pontuações dos leads	Tarefa agendada executada todos os dias. Pontua os leads que nunca foram pontuados e os que alguém alterou nas últimas 24 horas.

Executar tudo agora	Botão de **Inteligência CRM › Configuração**, apenas para administradores. Faz no momento o que acontece todas as noites: a pontuação, a previsão, o risco de abandono, as recomendações e, com a IA aceite, o envio para o FlexigoTech Cloud das oportunidades dessa noite.

O que vês em cada registo

Prospeto	A oportunidade ou lead pontuado.
Pontuação	O número da pontuação, com limite de 0 a 100.
Etiqueta da pontuação	**Frio (0-20)**, **Morno (21-40)**, **Quente (41-70)** ou **Muito quente (71-100)**.
Tendência	Melhora, sem alterações ou piora, com uma seta à frente, conforme a variação da pontuação face ao cálculo anterior.
Regras cumpridas	Lista com o detalhe das regras avaliadas. Apresenta-se em formato JSON.
Último cálculo	Data e hora em que a pontuação foi calculada.

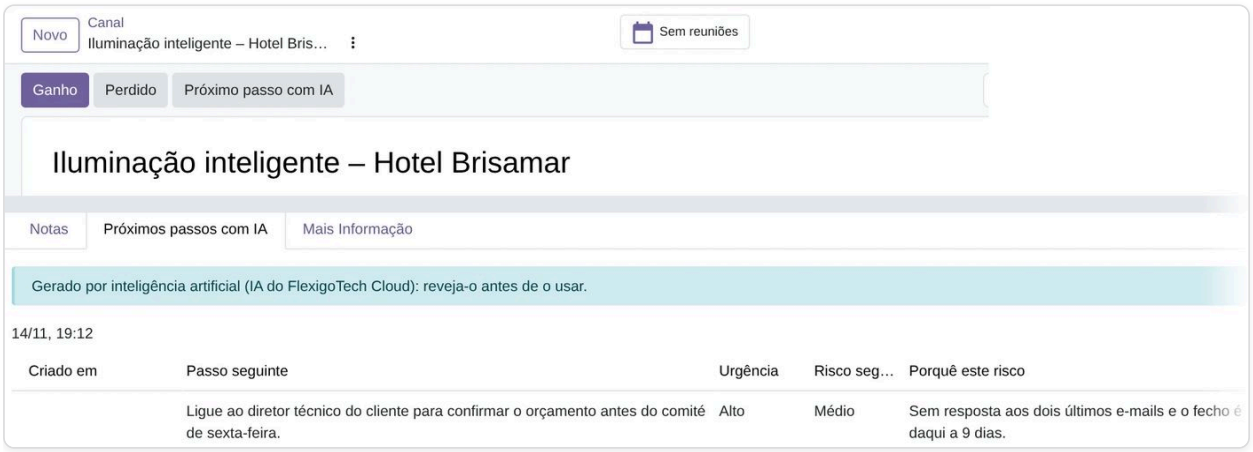
Estados

A etiqueta é o estado de cada lead e muda com a pontuação. Os seus quatro valores são **Frio (0-20)**, **Morno (21-40)**, **Quente (41-70)** e **Muito quente (71-100)**. O número entre parênteses é o intervalo de pontuação que lhe corresponde.

> Alterar uma regra não volta a pontuar os outros leads enquanto alguém não gravar uma alteração neles. **Pontuação anterior** fica sempre a 0 e **Criado em** fica vazio: a tarefa não os preenche. Os formulários do módulo mostram os valores sem etiquetas: a lista lê-se melhor do que o formulário.

9 Pedir o próximo passo com IA

A partir de uma oportunidade pedes à IA do FlexigoTech Cloud o próximo passo, e o resultado volta à própria ficha em um ou dois minutos.



- **Captura real do Odoo 20.** Oportunidade com **Próximo passo com IA** na barra e o separador **Próximos passos com IA** com o resultado.

De onde vem cada dado

- Com o botão **Próximo passo com IA** da oportunidade: o texto sai para o FlexigoTech Cloud como um trabalho e a resposta volta em um ou dois minutos.
- Todas as noites, para as oportunidades novas ou alteradas desde o seu último próximo passo: 8 por noite por defeito.
- Enquanto houver um trabalho pendente, a tarefa **Inteligência CRM: recolher os próximos passos com IA do FlexigoTech Cloud** pergunta a cada 2 minutos. Também podes perguntar tu com **Verificar o próximo passo da IA**.

Botões

Próximo passo com IA	Envia a oportunidade para o FlexigoTech Cloud. Fica oculto enquanto houver um próximo passo a caminho.
Verificar o próximo passo da IA	Pergunta já pela resposta. Só aparece enquanto houver um próximo passo a caminho.
Descartar	Na recomendação, marca-a como descartada: continua na lista, mas deixa de contar para o resumo de cada segunda-feira. Fica oculto quando já está descartada.

O que regressa

Regressam o próximo passo, a sua **Urgência**, o **Risco segundo a IA** com **Porquê este risco** e um **Rascunho de acompanhamento**. Fica no separador **Próximos passos com IA** e em **Inteligência CRM › Recomendações**, marcado como gerado por IA. O anterior é afastado, não eliminado.

> Sem a subscrição do FlexigoTech Cloud ou o seu período de teste de 14 dias, o botão não envia nada e a oportunidade indica porquê. Também não saem as oportunidades excluídas da criação de perfis nem as marcadas como denunciante. Se o FlexigoTech Cloud não puder responder, a oportunidade indica-o numa nota e nada muda.

10 Aceitar ou retirar a IA do FlexigoTech Cloud

Nenhuma oportunidade sai para a IA do FlexigoTech Cloud até que um administrador o aceite em **Inteligência CRM › Configuração**.



- **Captura real do Odoo 20.** O ecrã **Configuração** com o texto do que a IA recebe.

O que sai de cada oportunidade

O texto exato está no formulário de **Configuração**, em **O que a IA da FlexigoTech Cloud recebe**. É o título, a fase e o funil, a receita esperada e a sua moeda, a probabilidade, as estrelas, os dias na fase, desde a última atividade e até ao fecho, a pontuação das suas regras, as etiquetas, as notas internas, as atividades planeadas e as 10 últimas mensagens. As mensagens vão em texto simples, sem respostas citadas, e o autor só como função. Não saem endereços de correio, números de telefone nem sites, nem os nomes do cliente e dos seus contactos. Cada pedido inclui até 8.000 caracteres.

Os botões e os dados da permissão

Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud	Só o vê um administrador, com o fornecedor em **IA do FlexigoTech Cloud (subscrição, sem chave própria)** e enquanto a permissão não estiver dada.
Retirar	Só o vê um administrador e só quando a permissão está dada. Retira a permissão.
IA do FlexigoTech Cloud aceite	Caixa de só leitura: indica se a permissão está dada.
Aceite em e **Aceite por**	Quem aceitou e quando. São de só leitura.
Próximos passos com IA por noite	Quantas oportunidades alteradas envia a tarefa noturna. Vem com o valor 8.

Estados

- Sem aceitação: não sai nenhuma oportunidade para a nuvem e vê-se **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud**.
- Aceite: fica registado quem e quando, e vê-se **Retirar**.

Aceitar a IA

1. **Entre como administrador em Inteligência CRM › Configuração**
   Abra o registo de configuração da sua empresa.

2. **Leia O que a IA da FlexigoTech Cloud recebe**
   É o texto exato do que sai de cada oportunidade.

3. **Clique em Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud**
   Registam-se **Aceite por** e **Aceite em**. Para retirar, clique em **Retirar**.

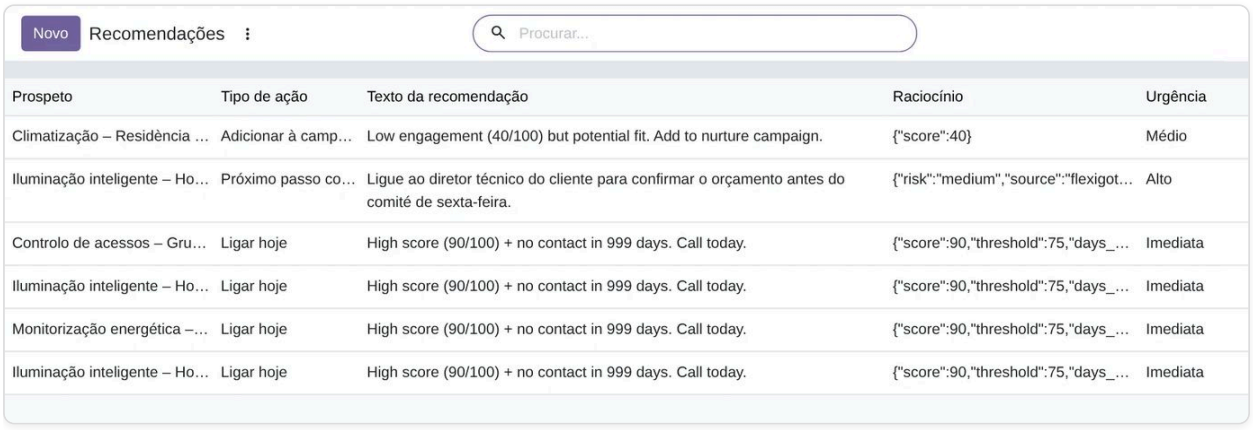
O que nunca sai

Não saem as oportunidades com **Excluir da definição de perfis**, nem sequer se a marca estiver noutra oportunidade do mesmo cliente ou com o mesmo correio. Também não saem as marcadas **É denunciante**. As duas marcas definem-se em **Inteligência CRM › Privacidade do prospeto**.

> Só um administrador pode aceitar ou retirar a autorização. Qualquer outro utilizador vê o erro «Apenas um administrador pode aceitar ou retirar o que a IA do FlexigoTech Cloud recebe.»

11 Recomendações

Aqui vê as ações que o módulo propõe para cada prospeto e oportunidade, e pode descartar as que não lhe sirvam.



Prospeto	Tipo de ação	Texto da recomendação	Raciocínio	Urgência
Climatização – Residência …	Adicionar à camp…	Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign.	{"score":40}	Médio
Iluminação inteligente – Ho…	Próximo passo co…	Ligue ao diretor técnico do cliente para confirmar o orçamento antes do comité de sexta-feira.	{"risk":"medium","source":"flexigot…	Alto
Controlo de acessos – Gru…	Ligar hoje	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_…	Imediata
Iluminação inteligente – Ho…	Ligar hoje	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_…	Imediata
Monitorização energética –…	Ligar hoje	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_…	Imediata
Iluminação inteligente – Ho…	Ligar hoje	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_…	Imediata

Captura real do Odoo 20. A lista de **Recomendações** com o tipo de ação, o texto, o raciocínio e a urgência de cada uma.

De onde vêm

As recomendações por regras são geradas pela tarefa agendada **CRM Intelligence: atualizar as recomendações**, que corre todas as noites. Para as lançar de imediato, um administrador clica em **Executar tudo agora**. Conforme a faixa de pontuação do prospeto, sai **Ligar hoje**, **Enviar demonstração**, **Adicionar à campanha de maturação** ou **Desqualificar**. O seu texto sai em inglês em todos os idiomas.

As de **Próximo passo com IA** chegam a partir do botão com o mesmo nome na oportunidade ou com a tarefa de cada noite. Vêm assinaladas com **Gerado por IA** e com o aviso «Gerado por inteligência artificial (IA do FlexigoTech Cloud): reveja-o antes de o usar.»

Para abrir a lista, vá a **Inteligência CRM › Recomendações**.

Campos de uma recomendação

Prospeto	A oportunidade a que se refere.
Tipo de ação	**Ligar hoje**, **Enviar demonstração**, **Adicionar à campanha de maturação**, **Desqualificar** ou **Próximo passo com IA**.
Texto da recomendação	A explicação da recomendação.
Raciocínio	O porquê, que sai como dados em bruto.
Urgência	**Imediata**, **Alto**, **Médio** ou **Baixo**.
Risco segundo a IA	Só nas de IA: **Baixo**, **Médio** ou **Alto**.
Porquê este risco	Só nas de IA: o motivo do risco.
Rascunho de acompanhamento	Só nas de IA: um texto de acompanhamento para rever.
Descartar	Botão que a marca como descartada.

Estados

Uma recomendação fica aberta até alguém a descartar. Ao clicar em **Descartar** fica marcada como **Descartada**, com **Descartada pelo utilizador** e **Descartada em**. Esse botão deixa de aparecer numa recomendação descartada.

Resumo de cada segunda-feira

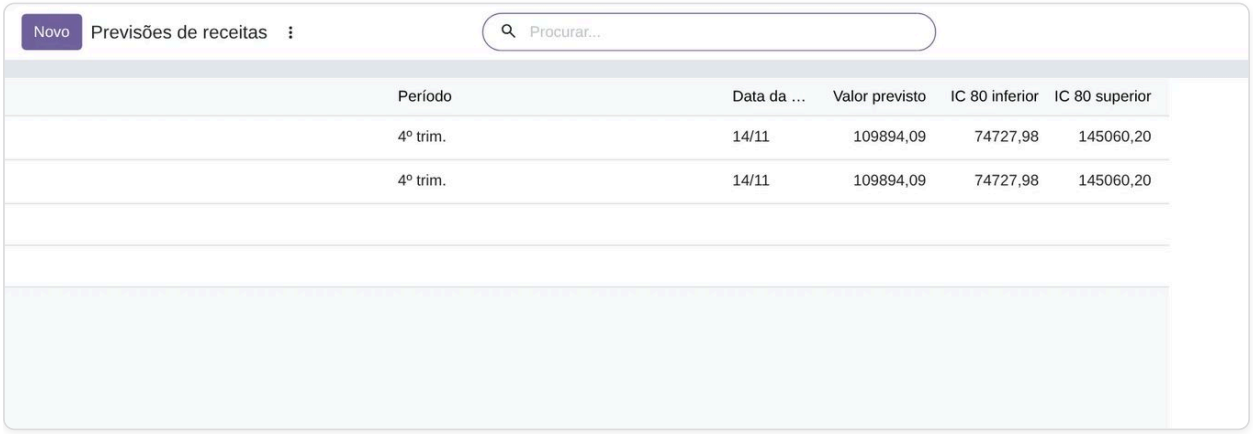
Todas as segundas-feiras, a tarefa **CRM Intelligence: resumo semanal** envia um correio aos chefes de vendas, ou aos destinatários que escolher em **Inteligência CRM › Configuração**. Inclui as recomendações abertas dos últimos 7 dias, com as da IA marcadas. Vem ativado.

> A recomendação **Reatribuir a vendas internas** está na lista de tipos, mas o módulo nunca a gera. Não pode alterar o texto das recomendações por regras: saem em inglês.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · CRM LEAD SCORING

12 Previsões e quotas

Aqui vê quanta receita soma o seu funil aberto, ponderada pela probabilidade, e que quota tem cada comercial.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Previsões de receitas** com o valor previsto e as margens **IC 80 inferior** e **IC 80 superior**.

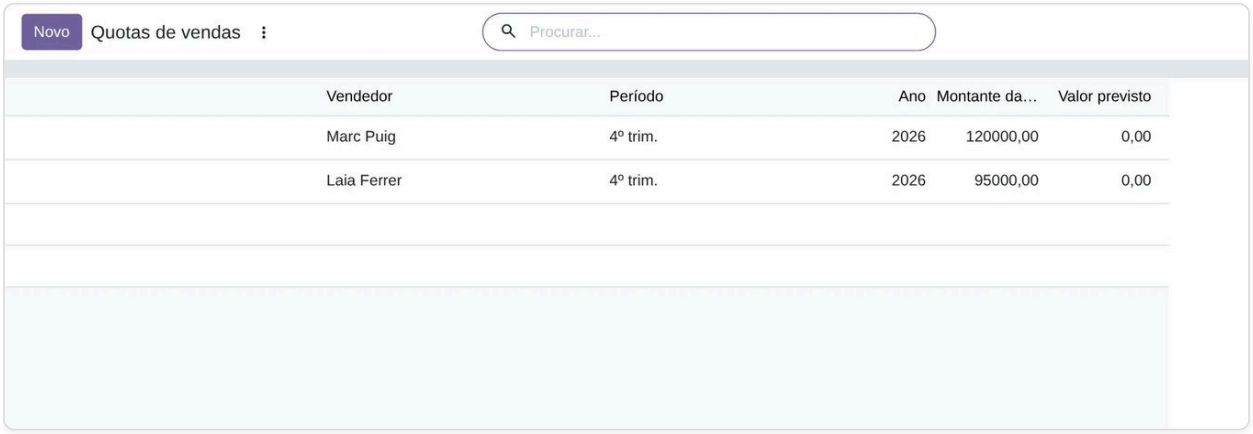
Está em **Inteligência CRM › Previsões de receitas**. Todas as noites, o módulo acrescenta uma linha nova, com o trimestre em curso em **Período**. Soma a receita esperada de todas as oportunidades abertas, independentemente da data de fecho, multiplicada pela sua probabilidade e pela taxa de fecho da sua fase, e desconta as que estão paradas há mais de 30 dias na fase.

As margens **IC 80 inferior**, **IC 80 superior**, **IC 95 inferior** e **IC 95 superior** são uma margem fixa em torno do valor previsto, não um cálculo estatístico.

Botões do registo

Calcular valor real	Só para chefes de vendas. Calcula o ganho no período dessa previsão, mas este ecrã não mostra o resultado.

Quotas de vendas



- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Quotas de vendas** com **Montante da quota** e **Valor previsto**.

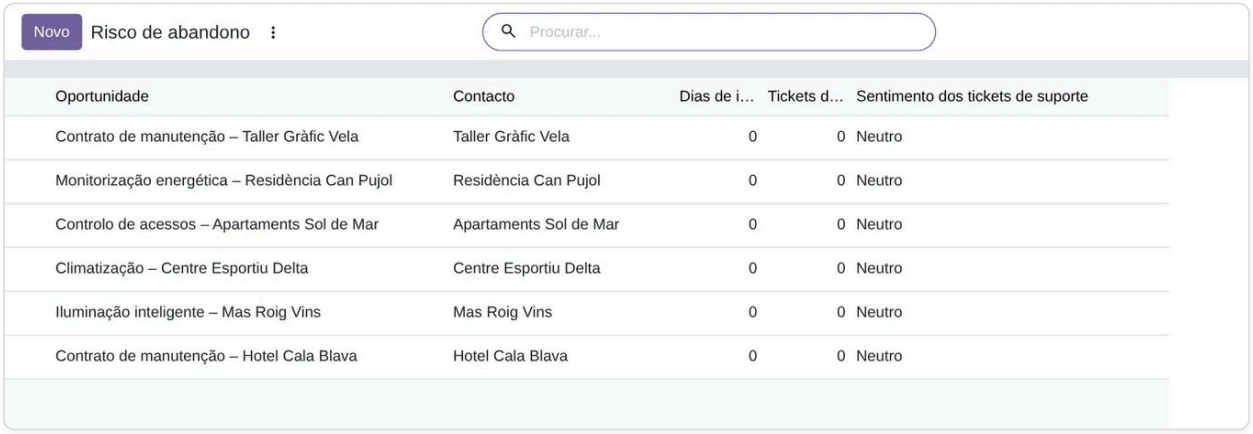
Em **Inteligência CRM › Quotas de vendas** guarda, por comercial, o período (T1 a T4), o ano e o montante da quota. O **Valor previsto** introduz você. O **Cumprimento (%)** e o **Montante da diferença** calculam-se a partir desse valor.

> O **Valor previsto** das quotas não se preenche sozinho e o **Montante real** aparece sempre 0. No formulário da previsão, o desdobramento por fase e por comercial aparece como dados em bruto.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · CRM LEAD SCORING

13 Risco de abandono

Cada oportunidade ganha tem uma pontuação de risco de abandono de 0 a 100, que vê em **Inteligência CRM › Risco de abandono**.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Risco de abandono** com os dias de inatividade, os tickets e o sentimento de cada oportunidade ganha.

A pontuação parte de 50. Os dias sem tocar na oportunidade, os tickets do Helpdesk, o sentimento dos tickets, a integração e o montante sobem-na ou descem-na. Os dias de inatividade contam desde a última vez que alguém guardou uma alteração na oportunidade ganha, e não desde o último contacto com o cliente.

De onde vem cada dado

- Os dias de inatividade, os tickets dos últimos 30 dias e o valor do cliente (a receita esperada da oportunidade) são calculados pelo módulo. Os tickets só contam se tiver o Helpdesk (Enterprise).
- O sentimento dos tickets e a conclusão da integração não são preenchidos por ninguém sozinhos: introduz você manualmente na ficha.
- O cálculo corre todos os dias com a tarefa agendada **CRM Intelligence: atualizar o risco de abandono** e só analisa as oportunidades ganhas.
- Para calcular de imediato, um administrador clica em **Executar tudo agora**.



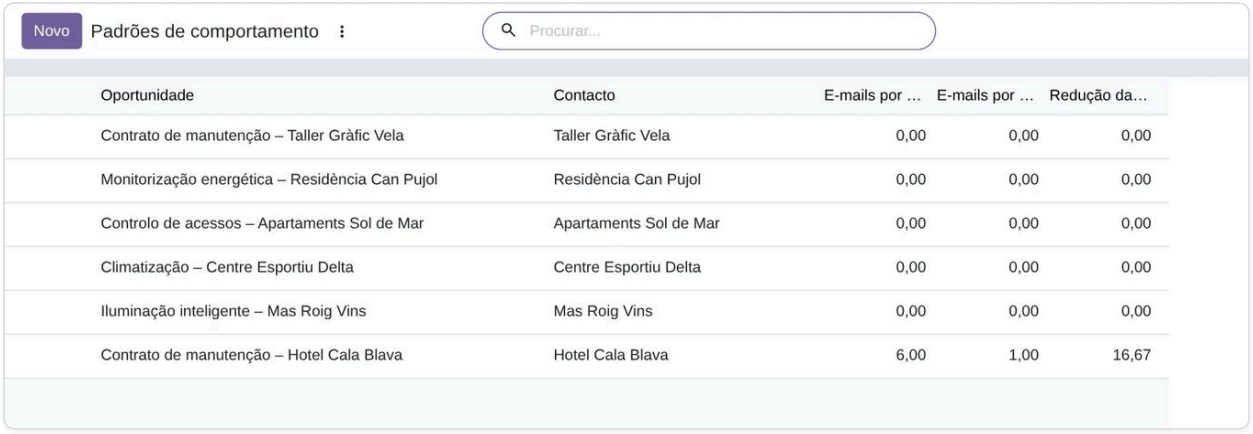
- **Captura real do Odoo 20.** A ficha de uma oportunidade com a pontuação, a faixa **Lista de vigilância** e as suas ações recomendadas.

As faixas

FAIXA	PONTUAÇÃO	O QUE ACONTECE
Em risco	70 ou mais	Três ações: uma revisão trimestral com o cliente, oferecer um desconto ou ativar mais funcionalidades, e escalar ao responsável da conta.
Lista de vigilância	De 40 a 69	Duas ações: acompanhar a interação e enviar um correio de seguimento.
Estável	Abaixo de 40	Nenhuma ação.

Padrões de comportamento

Em **Inteligência CRM › Padrões de comportamento** vê, por oportunidade ganha, os correios e mensagens de há 150 a 180 dias e dos últimos 30, a perda de interação e os fatores que mexeram no risco. O botão **Recalcular** podem usá-lo os chefes de vendas: os comerciais só leem os padrões.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Padrões de comportamento** com os correios por mês e a perda de interação.

Recalcular	Volta a contar as mensagens e recalcula a probabilidade de renovação e o potencial de expansão, com o risco que a oportunidade já tem. Só o veem os chefes de vendas.

Estados

O risco não tem estados de fluxo. O que muda é a faixa que mostra **Categoria de risco**: **Em risco**, **Lista de vigilância** ou **Estável**. **Último cálculo** indica quando foi calculado pela última vez.

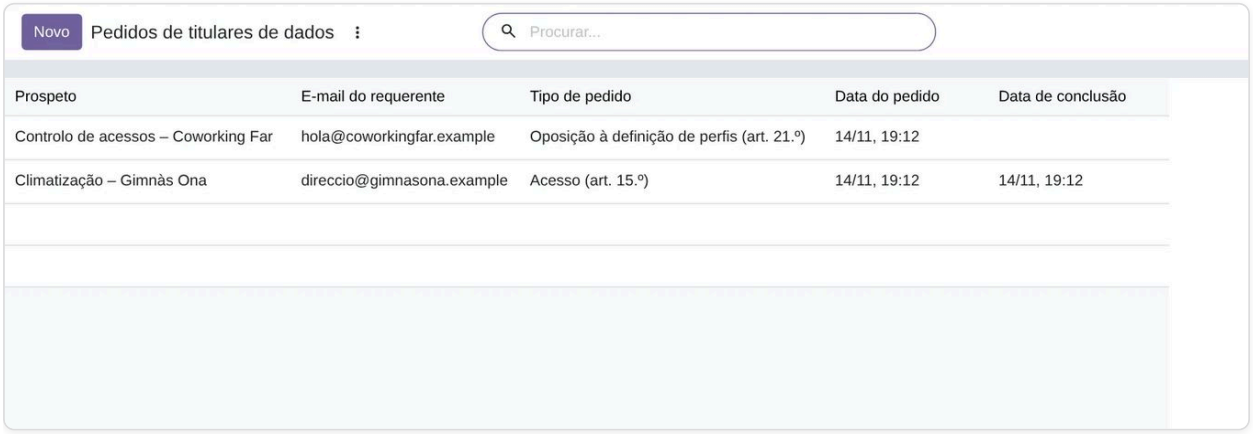
> A IA não calcula este risco: é o módulo que o calcula com as suas regras fixas. O sentimento e a integração não se preenchem sozinhos, por isso, enquanto não os introduzir manualmente, não entram na pontuação. Os ecrãs mostram valores sem etiquetas e algumas colunas em JSON.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · CRM LEAD SCORING

14 Tratar um pedido RGPD

Aqui regista e resolve os pedidos de acesso, portabilidade, apagamento, oposição e retificação dos dados de uma pessoa, e tudo fica registado.

Os pedidos estão em **Inteligência CRM › Pedidos de titulares de dados**. Quem os cria à mão é um chefe de vendas: não há portal para o titular. Cada pedido resolve-se com o botão correspondente ao seu tipo. Só os vêem e os acionam quem são chefes de vendas.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista de pedidos de titulares de dados com o tipo e as datas de cada um.

Os botões do pedido

Exportar dados	Para acesso e portabilidade. Gera um ficheiro JSON com o nome, o correio, o telefone, a empresa e a fase da oportunidade, as suas pontuações, as suas recomendações e o seu registo de auditoria, e guarda-o em **Dados exportados**.
Apagar dados pessoais	Para eliminação. Anonimiza a oportunidade e apaga as suas mensagens, anexos, atividades e dados de inteligência. Do contacto apaga o correio, o telefone, o site, o cargo e as notas; se tiver faturas, guarda o nome, o NIF e a morada que a lei exige.
Parar a criação de perfis	Para oposição. Marque a oportunidade com **Excluir da definição de perfis**.
Corrigir os dados do contacto	Para retificação. Abre o contacto para que o corrija manualmente e regista quem o abriu e quando.

Cada botão só aparece quando o pedido é do tipo correspondente e está em **Pendente**.

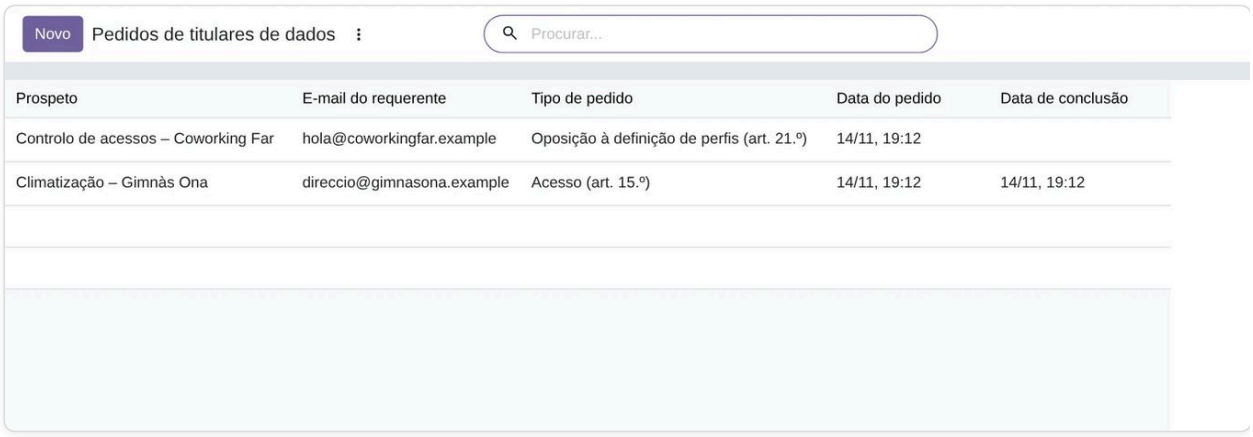
Estados

- **Pendente**: o pedido está registado e por resolver.
- **Em curso**: a eliminação não tocou no contacto porque é uma empresa, tem utilizador ou tem contactos próprios. Reveja-o manualmente e passe o pedido para **Concluída**.
- **Concluída**: resolvido.
- **Concluída (dados de fatura conservados por lei)**: a eliminação foi feita e os dados das faturas foram conservados.
- **Recusada**: foi rejeitado, com a base legal em **Motivo da recusa**. Aparece automaticamente se for pedido o acesso a uma oportunidade marcada **É denunciante** com o e-mail do seu contacto.

Passos

1 Abra a lista

Aceda a **Inteligência CRM › Pedidos de titulares de dados** e clique em **Novo**.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista de pedidos de titulares de dados.

2 Preencha o pedido

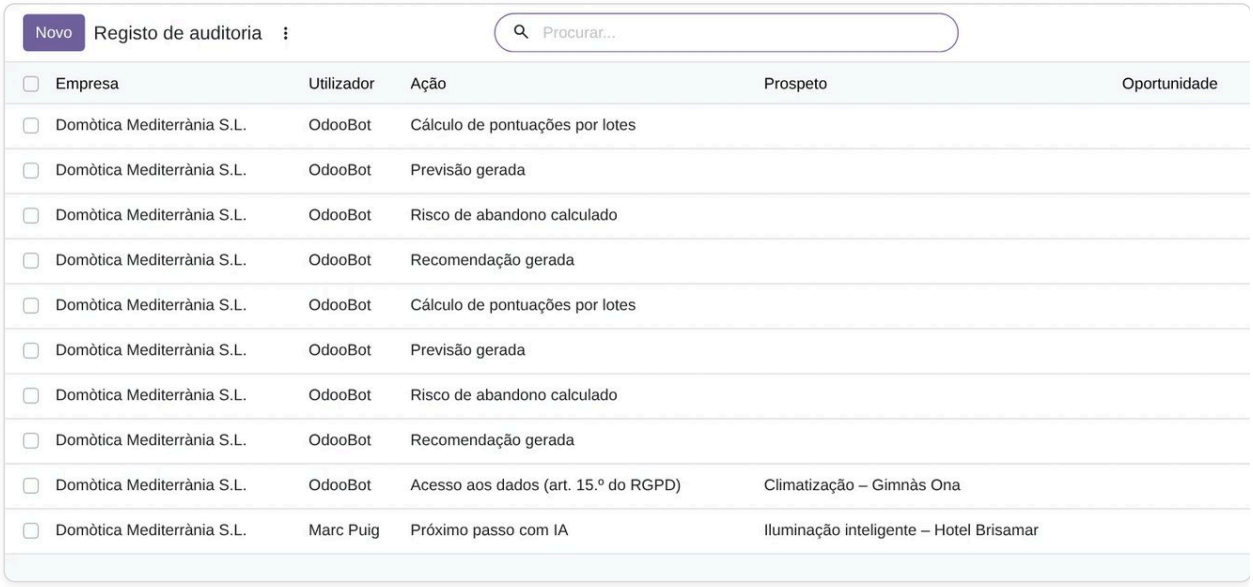
Escolha o **Prospeto**, escreva o **E-mail do requerente** e o **Tipo de pedido**.

3 Clique no botão do tipo

A ação é executada e o pedido passa a **Concluída**, ou a **Em curso** se a eliminação deixar o contacto para revisão. Registe o necessário em **Notas**.

4 **Consulte o registo**

A ação fica registada em **Inteligência CRM › Registo de auditoria**.



Empresa	Utilizador	Ação	Prospeto	Oportunidade
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Cálculo de pontuações por lotes		
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Previsão gerada		
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Risco de abandono calculado		
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Recomendação gerada		
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Cálculo de pontuações por lotes		
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Previsão gerada		
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Risco de abandono calculado		
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Recomendação gerada		
Domòtica Mediterrània S.L.	OdooBot	Acesso aos dados (art. 15.º do RGPD)	Climatização – Gimnàs Ona	
Domòtica Mediterrània S.L.	Marc Puig	Próximo passo com IA	Iluminação inteligente – Hotel Brisamar	

- **Captura real do Odoo 20.** O registo de auditoria com a ação e o utilizador de cada cálculo.

> Se não for chefe de vendas, o Odoo avisa com «Apenas um administrador de Vendas pode processar os pedidos dos titulares dos dados.». Os registos de auditoria não podem ser alterados nem eliminados.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · CRM LEAD SCORING

15 O que acontece automaticamente

O módulo tem sete tarefas agendadas que pontuam, preveem, calculam o risco e limpam sem que ninguém clique em nada, desde que a empresa tenha a sua configuração.

TAREFA	FREQUÊNCIA	O QUE FAZ
CRM Intelligence: calcular as pontuações dos leads	Todos os dias, ativa	Pontua os leads que nunca foram pontuados e os que alguém alterou nas últimas 24 horas.
CRM Intelligence: gerar previsões	Todos os dias, ativa	Acrescenta uma nova linha de previsão de receitas.
CRM Intelligence: atualizar o risco de abandono	Todos os dias, ativa	Recalcula o risco das oportunidades ganhas.
CRM Intelligence: atualizar as recomendações	Todos os dias, ativa	Gera as recomendações por regras e começa a enviar à IA as oportunidades dessa noite.
CRM Intelligence: tarefa de purga de dados	Todos os dias, ativa	Elimina as pontuações e as recomendações sem alterações há mais de 24 meses.

TAREFA	FREQUÊNCIA	O QUE FAZ
CRM Intelligence: resumo semanal	Todas as semanas, ativa	Envia todas as segundas-feiras o resumo das recomendações abertas.
Inteligência CRM: recolher os próximos passos com IA do FlexigoTech Cloud	A cada 2 minutos, ativa	Recolhe as respostas da IA que já estão prontas e envia as oportunidades que restam dessa noite.

As frequências alteram-se em **Definições › Técnico › Automação › Ações Agendadas**, com o modo de programador ativado. Todas as tarefas vêm ativadas.

16 Se algo falhar

Estes são os casos mais comuns e o que pode fazer em cada um.

Não aparece nenhuma pontuação nem previsão	Falta a configuração da empresa. Um administrador cria-a em **Inteligência CRM › Configuração** com **Novo** e depois clica em **Executar tudo agora**.
O botão Próximo passo com IA não envia nada e a oportunidade indica o motivo	Falta a subscrição do FlexigoTech Cloud ou o seu período de teste de 14 dias. O teste começa na base de produção, não numa cópia de staging nem numa base com dados de demonstração, em **Definições › FlexigoTech Cloud**.
Não é enviado nada para a IA	Um administrador tem de clicar em **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** em **Inteligência CRM › Configuração**. Enquanto não o fizer, nenhuma oportunidade é enviada. Se quiser retirar, use **Retirar**.
O botão Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud não aparece	Só aparece quando o FlexigoTech foi escolhido como fornecedor de IA e a autorização ainda não foi aceite. Com outro fornecedor escolhido ou com a autorização já dada, fica oculto.
Uma oportunidade não gera próximo passo	Não são enviadas as oportunidades com **Excluir da definição de perfis**, nem as que outra oportunidade do mesmo cliente ou com o mesmo e-mail tenha, nem as marcadas **É denunciante**. Ambas as marcas são visíveis em **Inteligência CRM › Privacidade do prospeto**.
A resposta da IA demora	A resposta chega em um ou dois minutos. Enquanto houver um próximo passo pendente, aparece **Verificar o próximo passo da IA**: clique para perguntar já.
Um lead não tem pontuação nova	Todas as noites só são pontuados os leads que nunca foram pontuados e os que alguém alterou nas últimas 24 horas. Alterar uma regra não volta a pontuar os restantes. Para voltar a pontuar um lead, guarde uma alteração nele e aguarde a noite, ou peça a um administrador que clique em **Executar tudo agora**.
Uma regra dá erro ao guardar	Uma regra precisa do nome do campo e de pontos entre 0 e 100.

Se o FlexigoTech Cloud não conseguir responder, a oportunidade indica-o numa nota e não altera nada. Um trabalho que a nuvem perdeu é reenviado, uma única vez.

17 Suporte

Escreva-nos para instalar, configurar ou para qualquer dúvida. Com o plano Standard respondemos em 1 dia útil; com o Pro, em 4 horas úteis, e, se for necessário, vemos por videochamada. Indique-nos a sua versão do Odoo, a do módulo e, se houver um erro, o seu texto completo.

E-mail

Para o instalar, configurar ou para qualquer dúvida.
comercial@flexigotech.com

Na web

A página do módulo, com o guia e os preços.
flexigotech.com/pt/advanced-crm-intelligence-suite.html

Na Odoo Apps

A página do módulo na loja do Odoo.
apps.odoo.com

CRM Lead Scoring é um módulo da FlexigoTech para Odoo. FlexigoTech é uma marca da Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcelona, Espanha).