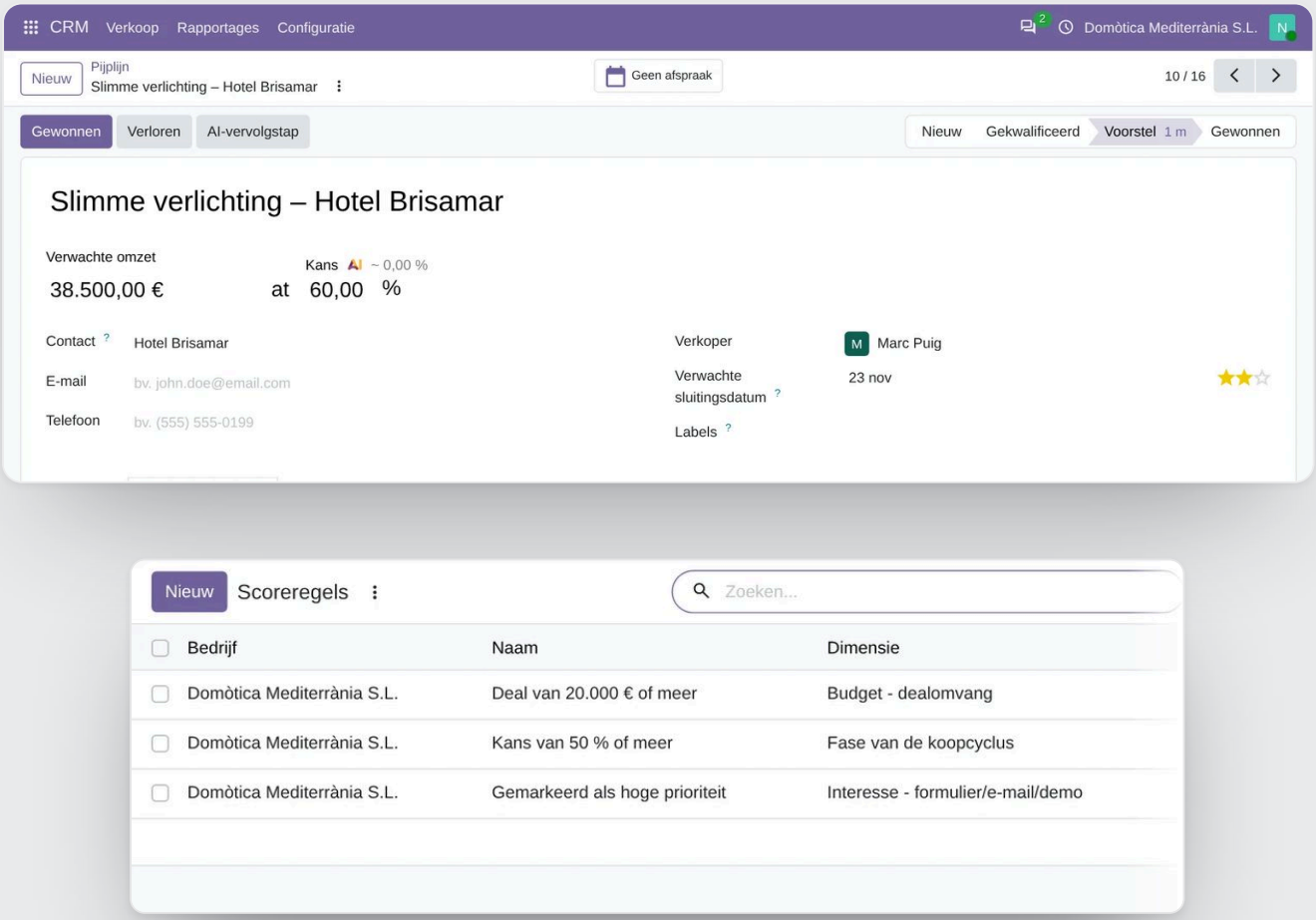
MODULEGIDS · CRM EN VERKOOP

CRM Lead Scoring voor Odoo

Scoor je leads met je eigen regels en laat de FlexigoTech Cloud AI de volgende stap van elke kans voorstellen, met het risico en een concept voor de opvolging.

Odoo 17 · 18 · 19 · 20 | 14 dagen proefperiode, zonder kaart | Editie van 18-11-2026



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	Voor wie het is en wat het oplost	3
2	De module in cijfers	4
3	Waar je het ziet in je Odoo	5
4	Wat je nodig hebt voordat je begint	6
5	De proef van FlexigoTech Cloud	6
6	Stap voor stap in gebruik nemen	8
7	Je scoreregels: veld, operator, drempel en punten	11
8	De score van elke lead: van 0 tot 100, zijn label en zijn trend	14
9	De volgende stap met de AI van FlexigoTech Cloud	16
10	Wat de AI ontvangt en wie het accepteert	18
11	Regelgebaseerde aanbevelingen en de samenvatting van elke maandag	21
12	De omzetprognose	23
13	Het churnrisico van elke gewonnen klant	25
14	AVG-verzoeken en het auditlogboek	28
15	De gegevens die heen en weer gaan	32
16	Wat er vanzelf gebeurt	33
17	De opties van de module en hun standaardwaarde	34
18	Beveiliging en persoonsgegevens	36
19	Meerdere bedrijven	37
20	Als er iets misgaat	38
21	Andere manieren om dit te doen	39
22	Abonnementen en prijs	40
23	Veelgestelde vragen	41
24	Woordenlijst	43
25	Checklist en contact	45

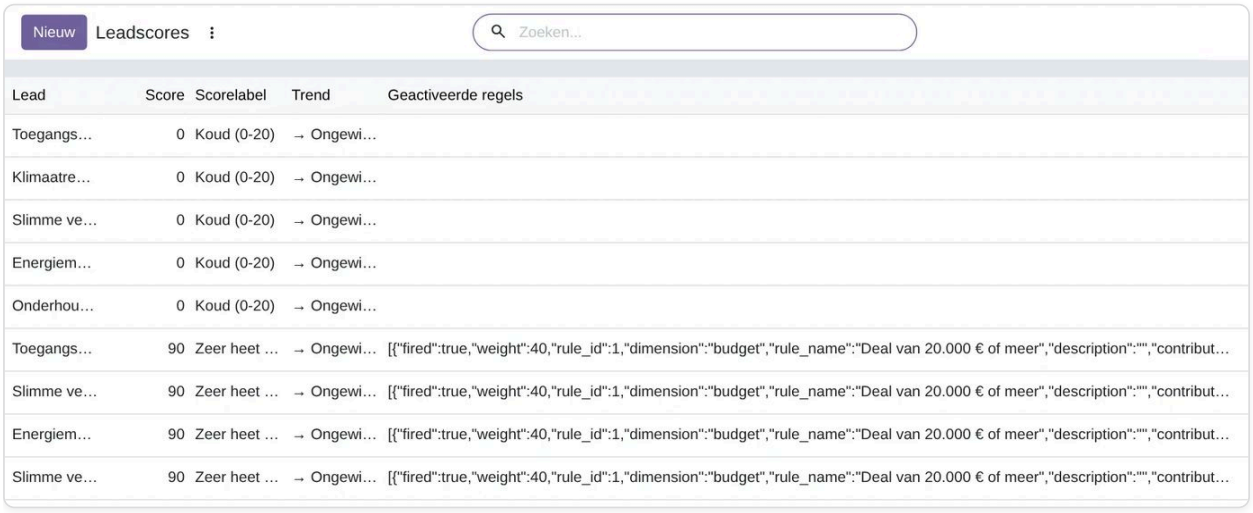
Deze gids beschrijft versie 20.0.1.2.0 van de module (Odoo-branch 20.0, commit 01efb393c). Alles wat erin staat komt uit de gepubliceerde code, de officiële documentatie van het platform of echte schermafbeeldingen.

De schermafbeeldingen komen uit een Odoo 20-testdatabase met een verzonnen bedrijf en verzonnen gegevens, zonder echte verbinding met FlexigoTech Cloud. De module bestaat ook voor Odoo 17, 18 en 19.

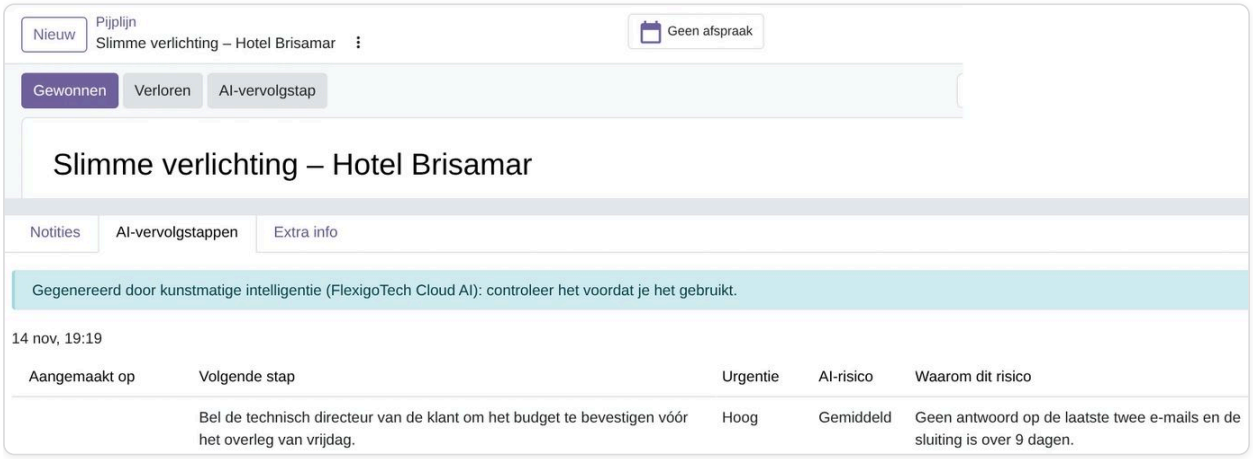
1 Voor wie het is en wat het oplost

Zonder de module beslist ieder op het oog welke leads eerst worden opgepakt. Om te weten wat er gedaan moet worden, lopen mensen de kansen één voor één na. Het kwartaalpijplijn wordt met de hand opgeteld. Gewonnen klanten die afkoelen, blijven onzichtbaar. En wanneer er een AVG-verzoek binnenkomt, worden de gegevens van de betrokkene met de hand in het CRM opgezocht.

Met de module heeft elke lead een score van 0 tot 100, de som van de punten van de regels die jij hebt geschreven en die gelden. De prognose weegt elke open kans naar haar kans en naar het sluitingspercentage van haar fase. Het churnrisico wordt berekend voor elke gewonnen kans. AVG-verzoeken worden met één knop afgehandeld en blijven staan in een auditlogboek. Voor elke kans stelt de AI van FlexigoTech Cloud de volgende stap voor, de urgentie, het risico met de reden ervan, en een concept van de opvolging.



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



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Een kans met haar volgende AI-stap, gemarkeerd als door kunstmatige intelligentie gegenereerd.

Wat er in de dagelijkse praktijk verandert

- De leads worden gesorteerd op een score die alleen afhangt van jouw regels, met een label van **Koud (0-20)** tot **Zeer heet (71-100)**.
- Elke nacht worden de scores van nieuwe of gewijzigde leads herberekend, en met **Nu alles uitvoeren** wordt alles direct gestart.
- Elke nacht verschijnt de prognose van de open pijplijn, met het verwachte bedrag en de bandbreedte.

- De gewonnen kansen komen elke nacht in een risicoband, op basis van het aantal dagen zonder wijzigingen, naast andere factoren.
- Elke maandag komt per e-mail een samenvatting met de openstaande aanbevelingen van de afgelopen 7 dagen.

Wat de module niet doet

- De AI scoort niet en leert niet van je verkopen: de score is de som van de punten van jouw regels.
- De score staat niet op de kaart van de kans: die staat onder **CRM-intelligentie › Leadscores**.
- Er is geen portaal voor de betrokkene: AVG-verzoeken worden met de hand aangemaakt door een verkoopmanager.
- De bandbreedte van de prognose, met de onder- en bovengrens, is een vaste marge, geen statistisch interval.
- De teksten van de aanbevelingen op basis van regels verschijnen in alle talen in het Engels.
- Zonder het abonnement op FlexigoTech Cloud of de proefperiode van 14 dagen werkt het niet.

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

2 De module in cijfers

17 tot 20
versies van Odoo

14
dagen proefperiode zonder creditcard

7
geplande taken

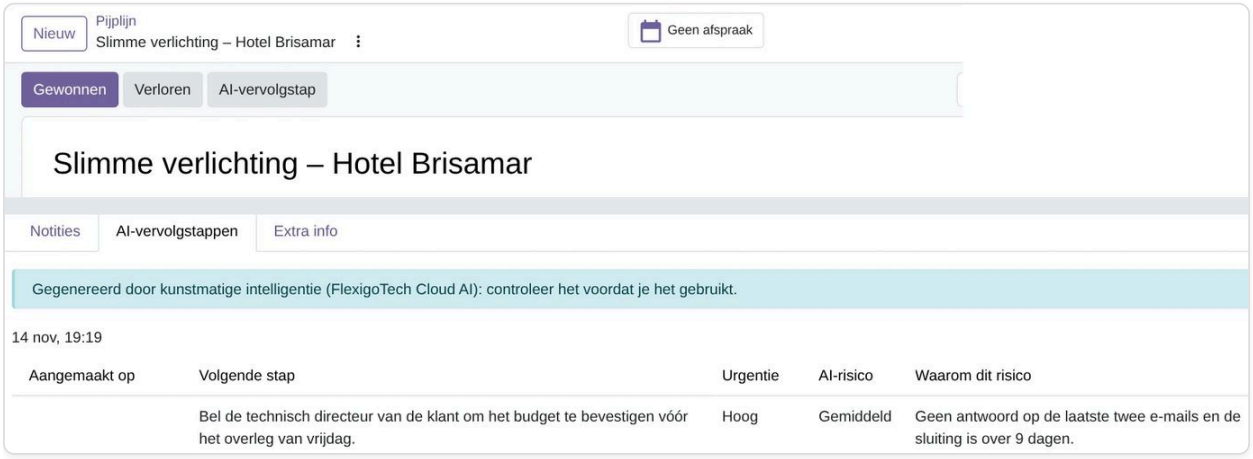
8
volgende AI-stappen per nacht, standaard

500 of 1.000
documenten per maand, met het Standaard- of Pro-abonnement

5.899
regels code en 156 geautomatiseerde tests

De afhankelijkheden van de module zijn het CRM, e-mail, web en de samenvattingen van Odoo, naast FlexigoTech Cloud, dus hij werkt in Community en in Enterprise. De supporttickets die meetellen voor het churnrisico komen van Helpdesk, dat Enterprise is.

3 Waar je het ziet in je Odoo



- **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 gelden.
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 per 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 volgende AI-stappen.
CRM-intelligentie › Verzoeken van betrokkenen	De AVG-verzoeken.
CRM-intelligentie › Privacy van lead	De privacymarkeringen van elke lead.
CRM-intelligentie › Auditlogboek	Het register 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 hebben.
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 staat niet op de kans noch in de pijplijn: die staat alleen onder **CRM-intelligentie › Leadscores**. Elke nacht wordt gescoord, geprognosticeerd, het risico berekend en 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.

4 Wat je nodig hebt voordat je begint

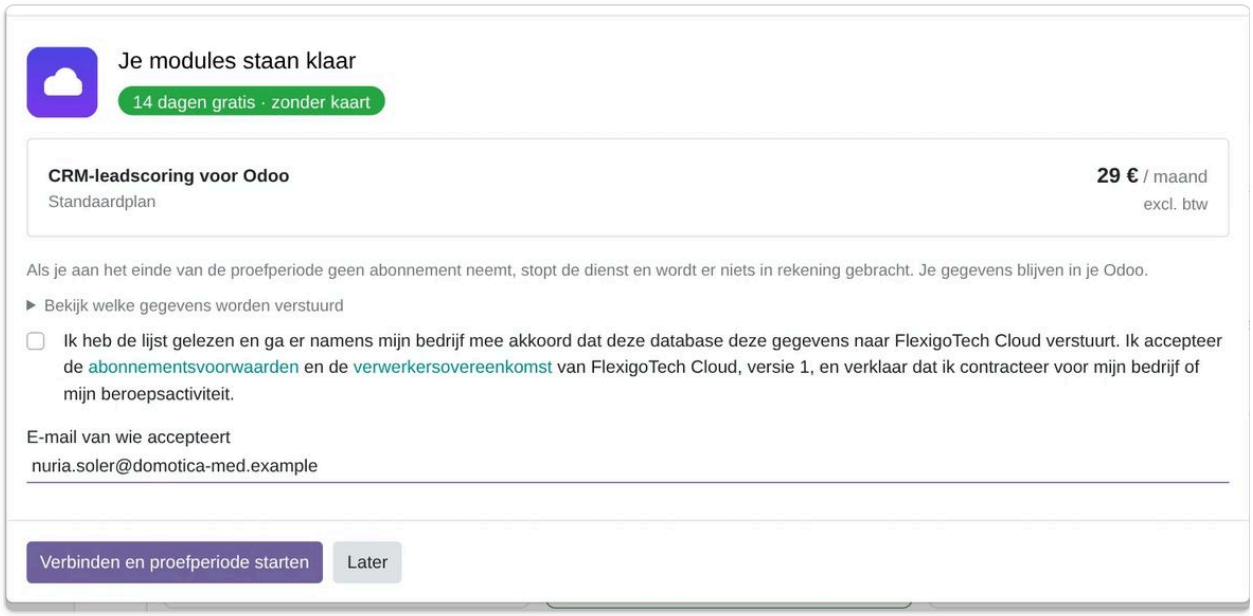
- Odoo 17, 18, 19 of 20, op Odoo.sh of op je eigen server. Het werkt niet op Odoo Online, dat geen modules van derden laat installeren.
- Het CRM van Odoo, omdat de module daarin leeft en met je leads en kansen werkt.
- Een beheerder, die de configuratie van het bedrijf aanmaakt, accepteert wat de AI 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 het nodig.
- Jouw scoreregels. Een nieuwe installatie bevat er geen.

> Er zijn dingen die jij doet: de scoreregels schrijven, het verwachte 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.

Je installeert hem zoals elke Odoo-module van derden, op Odoo.sh of op je server. Odoo installeert tegelijk `flexigotech_cloud`, de verbinding met FlexigoTech Cloud, en de apps waarvan hij afhangt: CRM.

5 De proef van FlexigoTech Cloud

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



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

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

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

3 **Klik op Verbinden en proefperiode starten**

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

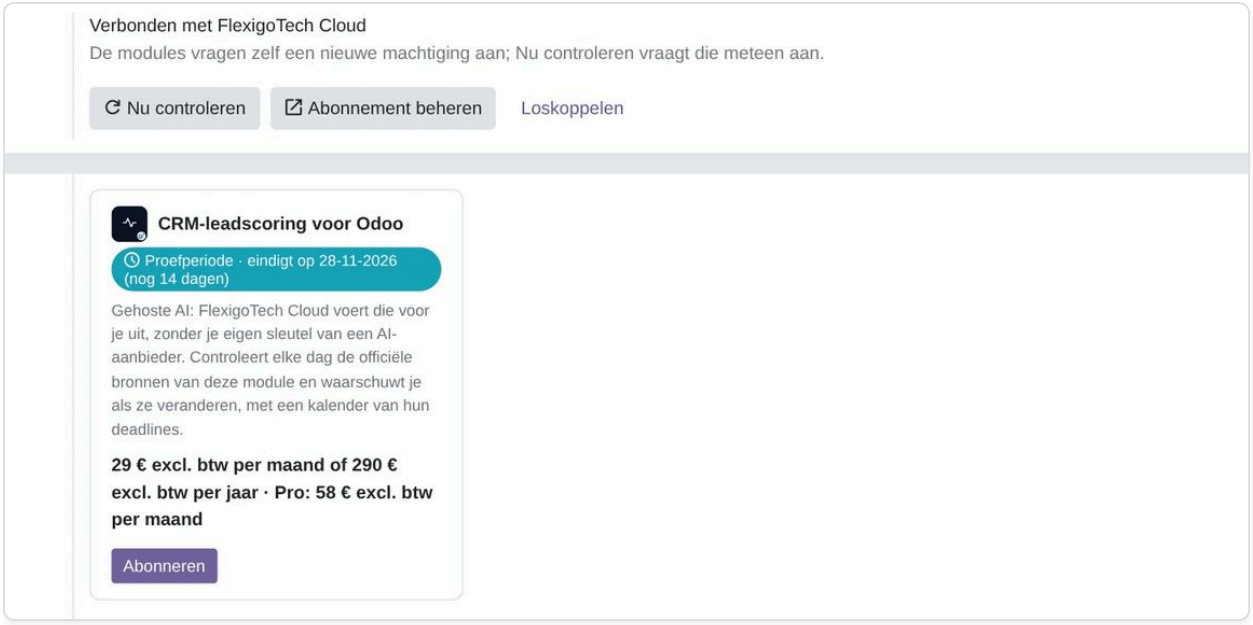
Hetzelfde, vanuit Instellingen

Onder **Instellingen › FlexigoTech Cloud** staat de volledige lijst van wat de database verstuurt. Vink het vakje aan, vul het e-mailadres in en klik 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**, enzovoort. Vanaf daar kies je het abonnement (Standaard of Pro, per maand of per jaar) en klik 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.

Prijzen excl. btw. Als je na de proef geen abonnement neemt, stopt de dienst en wordt er niets aangerekend. **Nu controleren** vraagt direct de toestemming op (anders vernieuwt de module die zelf elke 6 uur).

> Op 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.»

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

6 Stap voor stap in gebruik nemen

1 Koppel de database aan FlexigoTech Cloud

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



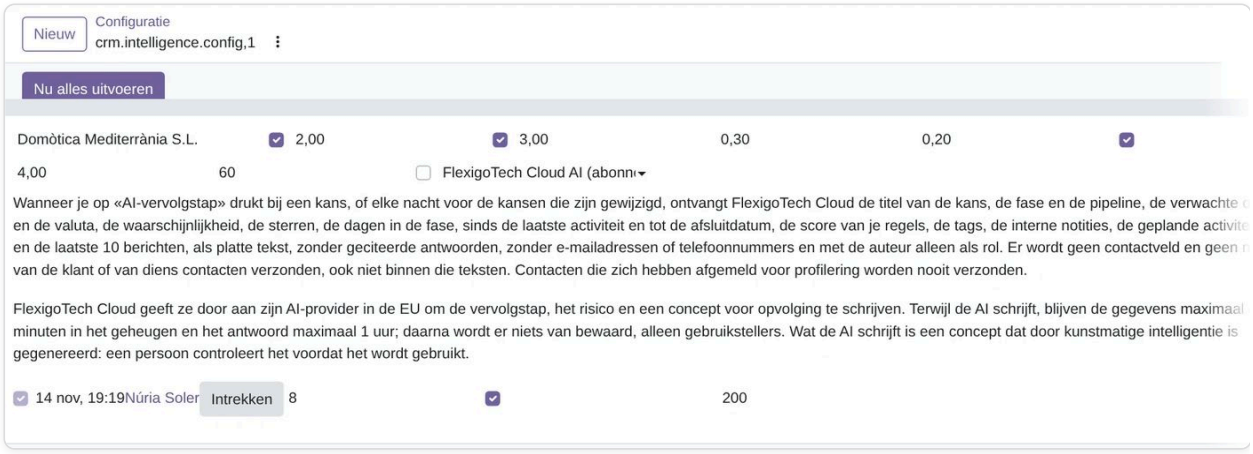
- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het blok **FlexigoTech Cloud** in de instellingen, met de optie **Probeer het gratis**.

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**, klikt op **Nieuw**, kiest zijn bedrijf bij **Bedrijf** en slaat op.

3 Lees en accepteer wat de AI ontvangt

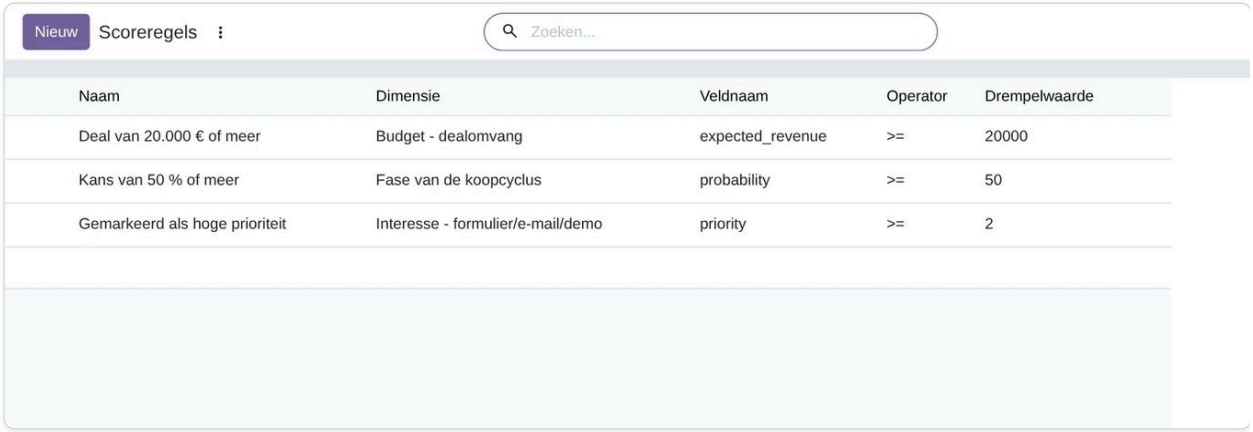
Lees op dat scherm «Wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt». Daar staat de exacte tekst van de gegevens van elke opportunity die naar FlexigoTech Cloud gaan. Ga je akkoord, klik dan op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen**. De module legt vast wie het heeft geaccepteerd en wanneer. Zolang je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



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

4 Maak je scoreregels aan

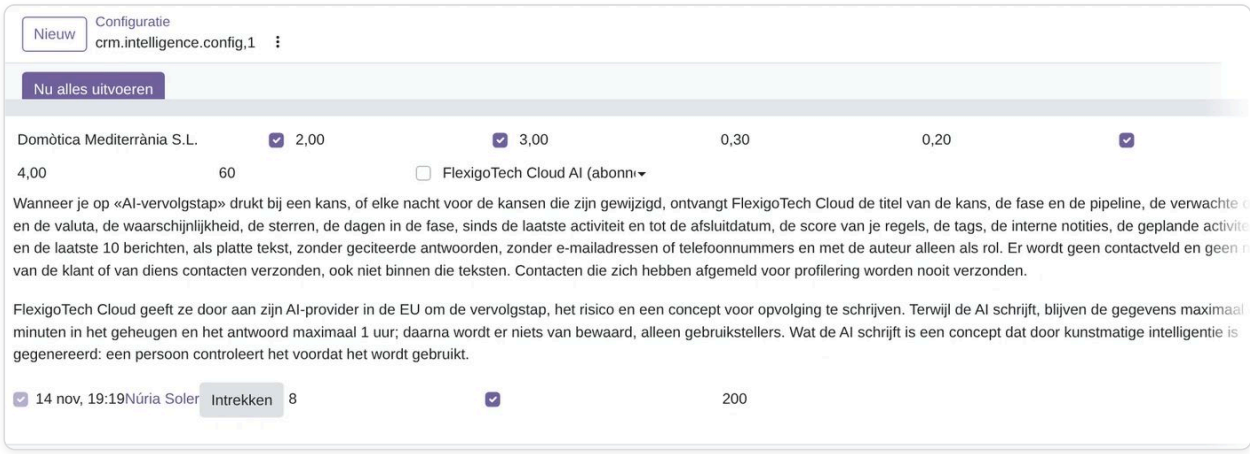
Ga naar **CRM-intelligentie › Scoreregels** en maak je regels aan. Voor elke regel vul je de **Naam**, de **Dimensie**, de **Veldnaam** (de technische naam van het veld van de lead waar de regel naar kijkt, met de hand ingevuld), de **Operator**, de **Drempelwaarde** en het **Gewicht** in, dat zijn de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



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

5 Klik op Nu alles uitvoeren

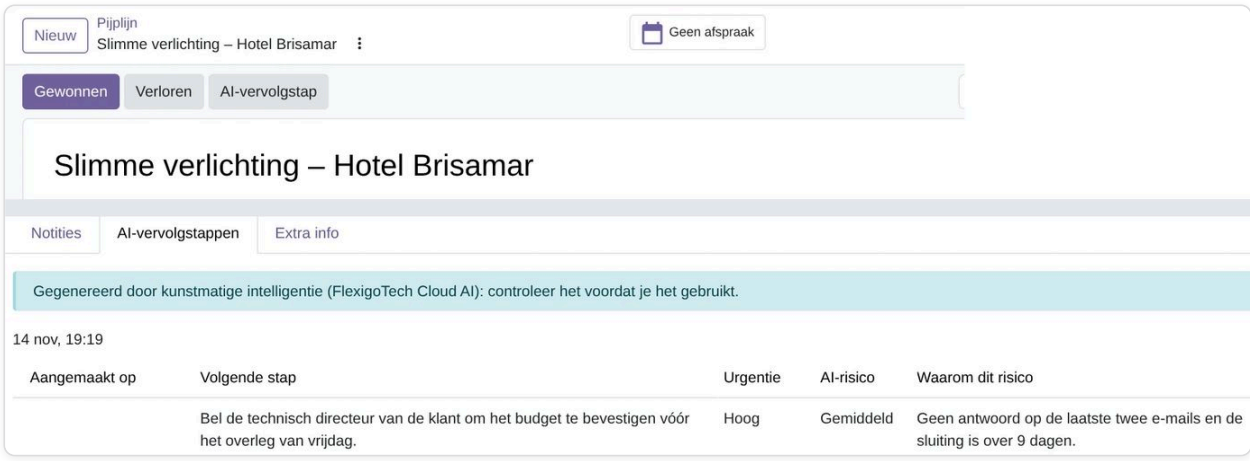
Onder **CRM-intelligentie › Configuratie** klikt een beheerder op **Nu alles uitvoeren**. Dit doet direct wat elke nacht gebeurt: de score, de prognose, het churnrisico, de aanbevelingen en, met de AI geaccepteerd, het versturen naar FlexigoTech Cloud van de kansen van die nacht. Zo heb je de eerste 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 klik op **AI-vervolgstap**. Het antwoord komt binnen een minuut of twee en staat op het tabblad **AI-vervolgstappen**, gemarkeerd als door AI gegenereerd. Zolang het openstaat, verschijnt in plaats van de knop **Controleer de volgende AI-stap**.

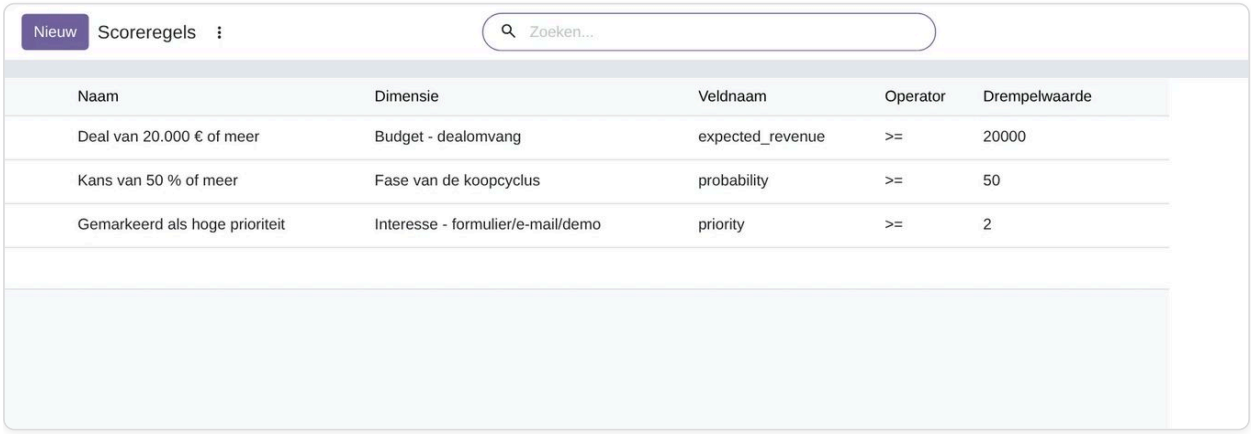


- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De opportunity met het tabblad **AI-vervolgstappen** en de melding «Gegenereerd door kunstmatige intelligentie (FlexigoTech Cloud AI): controleer het voordat je het gebruikt.»

> Alleen een beheerder kan accepteren wat de AI ontvangt, dat intrekken en op **Nu alles uitvoeren** klikken. Een verkoopmanager schrijft de regels en behandelt de AVG-verzoeken. Probeert iemand anders te accepteren of in te trekken, dan 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 gescoord zijn en de leads die iemand in de afgelopen 24 uur heeft gewijzigd, berekent hij de prognose, werkt hij het churnrisico en de aanbevelingen bij, en stuurt hij de nieuwe of gewijzigde kansen naar de AI, standaard maximaal 8 per nacht. Elke maandag stuurt hij een e-mail met de openstaande aanbevelingen van de afgelopen 7 dagen naar de verkoopmanagers of de ontvangers die je kiest onder **Configuratie**. Als je een regel wijzigt, worden de leads die al gescoord zijn niet opnieuw gescoord totdat iemand ze aanraakt.

7 Je scoreregels: veld, operator, drempel en punten



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

Ga naar **CRM-intelligentie › Scoreregels**. Elke regel bekijkt 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 hij meet: **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 dat de regel bekijkt, handmatig ingevuld, zoals expected_revenue, probability of priority.
Operator	In de lijst staan =, contiene, >= en <=. Standaard staat hij op =.
Drempelwaarde	De waarde waarmee wordt vergeleken. Bij = met een lege drempelwaarde is de regel voldaan als het veld een waarde heeft (bij een vinkvak: als het is aangevinkt).
Gewicht	De punten die de regel optelt als hij voldaan is, van 0 tot 100. Standaard 10.
Actief	Een regel die niet actief is, telt niet mee.
Volgorde	De volgorde waarin de regels worden geëvalueerd.

Wanneer er wordt berekend

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

Een regel aanmaken

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.

De labels en de trend

SCORE	LABEL
Van 0 tot 20	Koud (0-20)
Van 21 tot 40	Lauw (21-40)
Van 41 tot 70	Heet (41-70)
Van 71 tot 100	Zeer heet (71-100)

De **Trend** vergelijkt met de vorige berekening: hij geeft aan dat de score verbetert als hij meer dan 2 punten stijgt, verslechtert als hij meer dan 2 punten daalt, en anders dat er niets verandert. Elke waarde heeft een pijl ervoor.

Wat elke regel controleert

De **Veldnaam** is de technische naam van een veld van de lead. Als de lead dat veld niet heeft, zoekt de regel het in het bedrijf van zijn contactpersoon. Zo kun je bijvoorbeeld de branche scoren met industry_id: een veld dat naar een ander record verwijst, wordt vergeleken met de naam ervan.

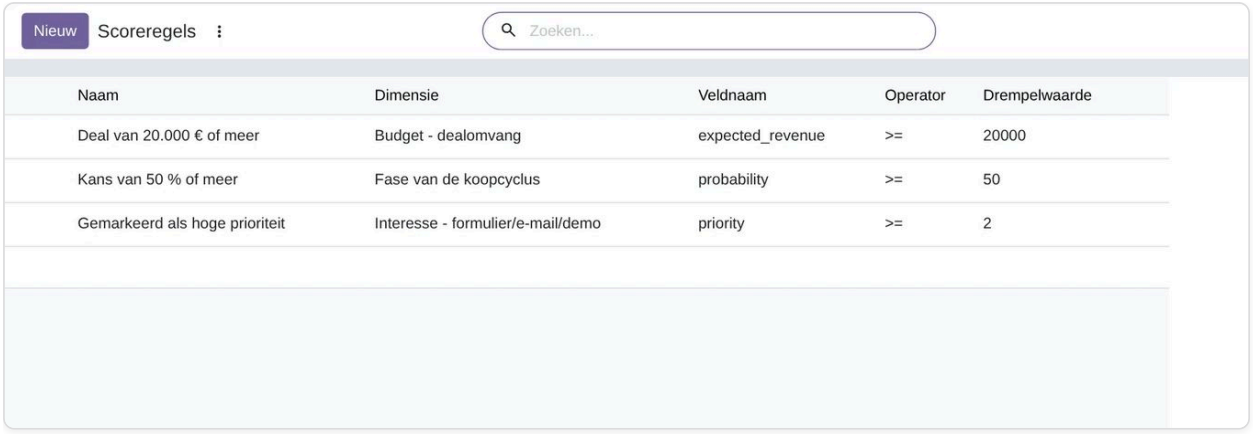
De **Operator** staat standaard op =. Met >= en <= vergelijk je getallen, en met contiene zoek je een tekst binnen het veld, zonder onderscheid tussen hoofdletters en kleine letters. Bij = met een lege **Drempelwaarde** is de regel voldaan als het veld een waarde heeft: bij een vinkvak, als het is aangevinkt.

Dagen tijdsverval

Dagen tijdsverval staat standaard op 0 en wordt alleen meegerekend als het groter is dan 0 en de regel van de dimensie **Betrokkenheid - recente activiteit** is. In dat geval trekt de regel na 60 dagen zonder dat iemand een wijziging in de lead opslaat, 5 punten af per extra dag. Het getal dat je invult verandert die 60 dagen niet. En het werkt alleen bij het scoren: omdat elke nacht alleen de leads worden gescoord die in de laatste 24 uur nieuw zijn of gewijzigd, trekt het in de praktijk alleen af bij de eerste score van een lead die meer dan 60 dagen niet was gewijzigd.

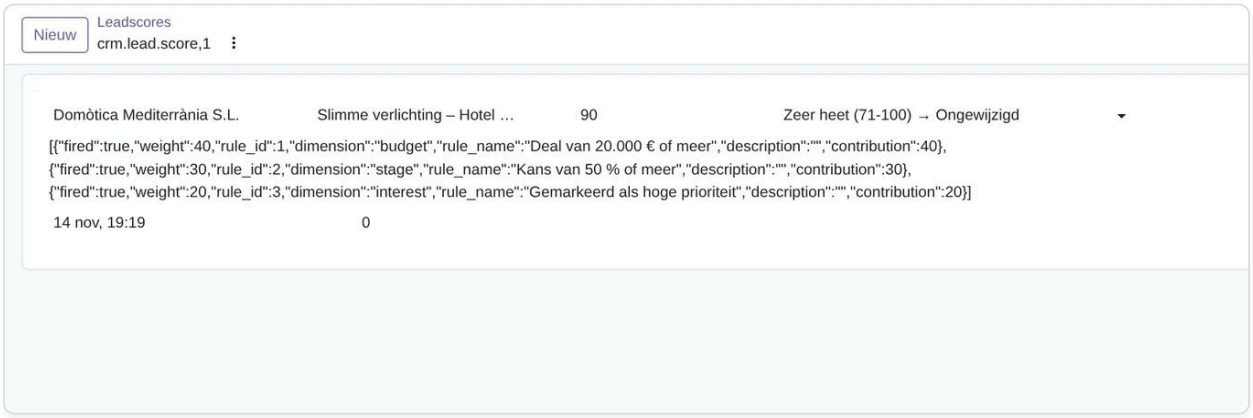
Een voorbeeld met de regels uit de schermen

De lijst in de schermafbeelding bevat drie regels. De eerste bekijkt het veld voor verwachte omzet met de operator groter dan of gelijk aan en drempelwaarde 20000, in de dimensie **Budget - dealomvang**. De tweede bekijkt de kans met groter dan of gelijk aan en drempelwaarde 50, in de dimensie **Fase van de koopcyclus**. De derde bekijkt de prioriteit met groter dan of gelijk aan en drempelwaarde 2, in de dimensie **Interesse - formulier/e-mail/demo**.



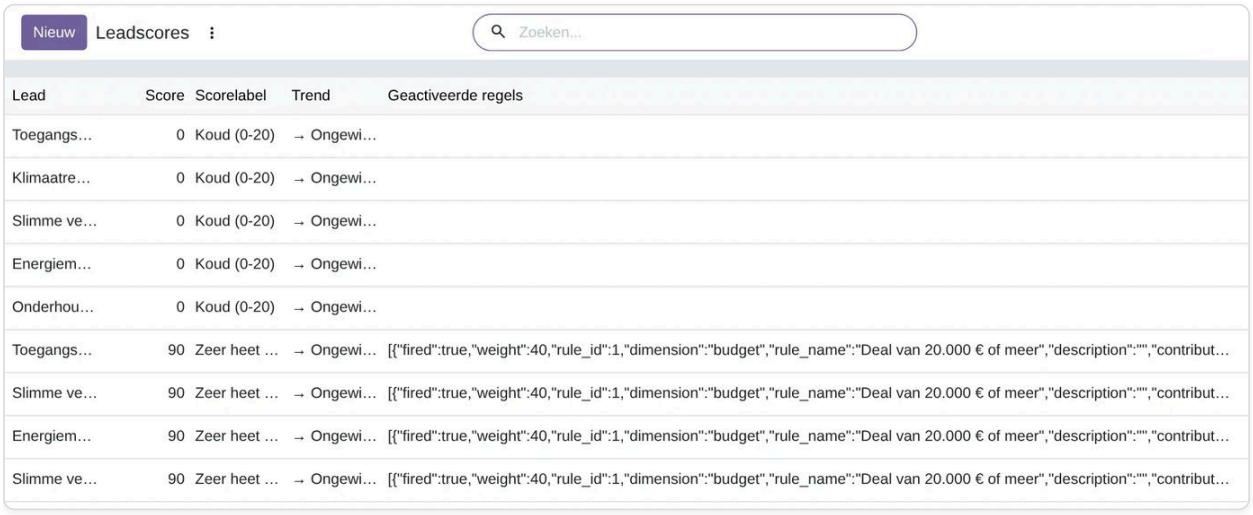
- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Scoreregels** met de drie regels uit het voorbeeld.

Op de scorekaart van de andere schermafbeelding zijn alle drie voldaan. Elke voldane regel wordt bij de score genoteerd met de punten die hij heeft opgeleverd, en de score is de som van die punten, met een maximum van 100. De lead komt in **Zeer heet (71-100)**.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De kaart van een score **Zeer heet (71-100)** met de regels die zijn voldaan.

8 De score van elke lead: van 0 tot 100, zijn label en zijn trend



- **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 zijn voldaan, begrensd tussen 0 en 100. De AI van FlexigoTech Cloud scoort niet. 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 niet in de trechter. 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 nooit zijn gescoord en de leads die iemand in de laatste 24 uur heeft gewijzigd.
Nu alles uitvoeren	Knop in **CRM-intelligentie › Configuratie**, alleen voor beheerders. Voert op het moment uit wat elke nacht gebeurt: de score, de prognose, het risico op afhaken, de aanbevelingen en, als je de AI hebt geaccepteerd, het versturen naar FlexigoTech Cloud van de kansen van die nacht.

Wat je ziet op elk record

Lead	De kans of lead die is gescoord.
Score	Het getal van de score, begrensd tussen 0 en 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 het detail van de geëvalueerde regels. Wordt getoond in JSON-formaat.
Laatst berekend	Datum en tijd waarop de score is berekend.

Statussen

Het label is de status van elke lead en verandert 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 makkelijker te lezen dan het formulier.

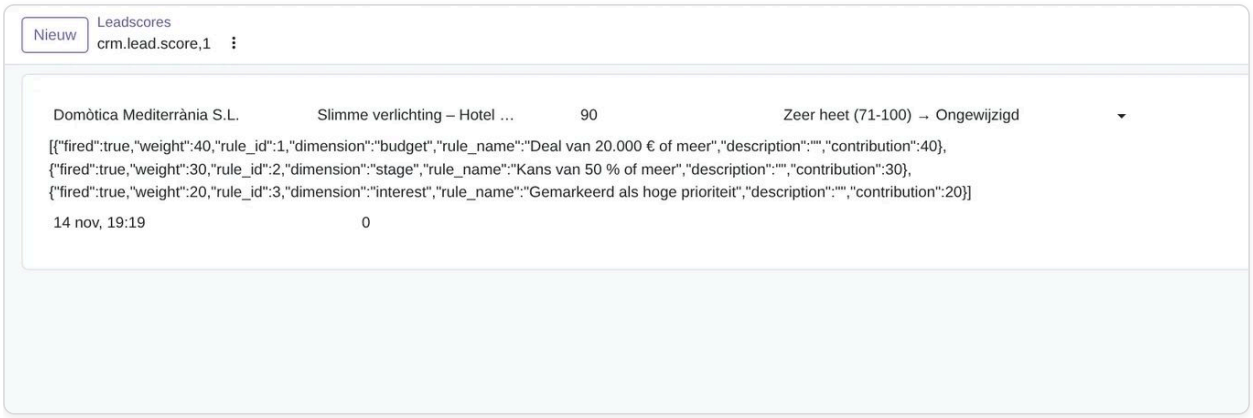
Wanneer er wordt gescoord

Elke nacht scoort de taak **CRM Intelligence: leadscores berekenen** de leads die nooit zijn gescoord en de leads die iemand in de laatste 24 uur heeft gewijzigd. Bij het aanmaken van een lead wordt zijn scorekaart aangemaakt, op 0 tot de volgende berekening. Als je een regel wijzigt, worden de andere leads niet opnieuw gescoord totdat ze worden aangeraakt.

Om meteen te scoren klikt een beheerder op **Nu alles uitvoeren** in **CRM-intelligentie › Configuratie**. Dat scoort dezelfde leads als de nachtelijke taak en start ook de prognose, het churnrisico en de aanbevelingen. Ben je geen beheerder, dan antwoordt Odoo: «Alleen een beheerder kan de CRM-intelligentietaken uitvoeren.»

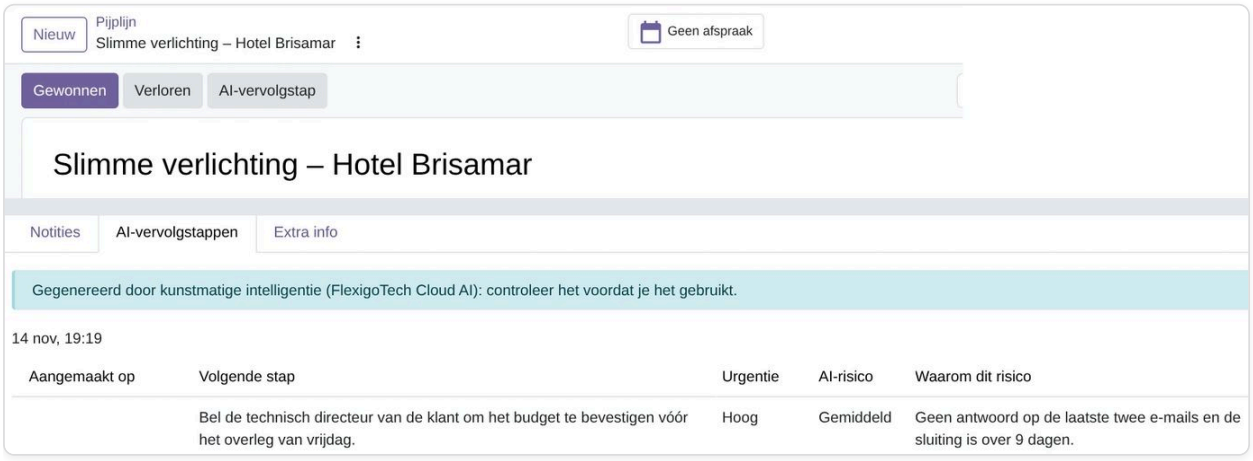
Een voorbeeld van begin tot eind

In de schermafbeelding van het record is de score **Zeer heet (71-100)** en het detail van **Geactiveerde regels** bevat drie regels die zijn voldaan. Elke regel levert zijn punten op en de score is de som van de drie, binnen het bereik van het label **Zeer heet (71-100)**.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het record van een score met het label **Zeer heet (71-100)** en zijn voldane regels.

9 De volgende stap met de AI van FlexigoTech Cloud



- **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 kansen of kansen die sinds hun laatste vervolgstap zijn gewijzigd: standaard 8 per nacht.
- Zolang er een taak in behandeling is, vraagt de taak **CRM-intelligentie: AI-vervolgstappen van FlexigoTech Cloud AI ophalen** elke 2 minuten. Je kunt zelf ook vragen met **Controleer de volgende AI-stap**.

Knoppen

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

Wat terugkomt

De vervolgstap komt terug, met zijn **Urgentie**, het **AI-risico** met **Waarom dit risico** en een **Concept voor opvolging**. Dit staat op het tabblad **AI-vervolgstappen** en in **CRM-intelligentie › Aanbevelingen**, gemarkeerd als door AI gegenereerd. De vorige wordt opzijgezet, niet gewist.

> Zonder het abonnement op FlexigoTech Cloud of de proefperiode van 14 dagen stuurt de knop niets en de kans vertelt waarom. Ook de kansen die zijn uitgesloten van profilering of die als klokkenluider zijn gemarkeerd, worden niet getoond. Als FlexigoTech Cloud niet kan antwoorden, zegt de kans dat in een notitie en verandert er niets.

Wat er kan gebeuren met een vervolgstap

GEVAL	WAT HET BETEKENT
Niet aangevraagd	De kans heeft nog geen AI-vervolgstap. Je ziet **AI-vervolgstap**.
Onderweg	De tekst is al naar FlexigoTech Cloud gestuurd. Je ziet **Controleer de volgende AI-stap** en **AI-vervolgstap** verdwijnt.
Ontvangen	Het resultaat staat op het tabblad **AI-vervolgstappen** en in **CRM-intelligentie › Aanbevelingen**. De vorige wordt opzijgezet, niet gewist.
Mislukt	De kans zegt dat in een notitie en er verandert niets.
Verloren bij de cloud	Als FlexigoTech Cloud de taak niet meer heeft, wordt hij één keer opnieuw verstuurd.
Afgewezen	Iemand heeft op **Afwijzen** geklikt bij de aanbeveling, dus die telt niet meer als open.

Wanneer er niets verschijnt

- Zonder het abonnement van FlexigoTech Cloud of de proefperiode van 14 dagen. De proefperiode start in de productiedatabase, niet in een stagingkopie of in een database met demodata, via Instellingen › FlexigoTech Cloud.
- Tot een beheerder op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** klikt in **CRM-intelligentie › Configuratie**. Er wordt vastgelegd wie het heeft geaccepteerd en wanneer, en **Intrekken** haalt het weg.
- Bij leads met **Profilering uitschakelen**, ook als een andere kans van dezelfde klant of met hetzelfde e-mailadres die markering heeft.
- Bij leads gemarkeerd als **Is klokkenluider**. Beide markeringen staan bij **CRM-intelligentie › Privacy van lead**.

Waar het draait en wat het kost

Het draait bij FlexigoTech Cloud, op onze eigen server bij Netcup in Duitsland, met een open-weightsmodel en zonder enige andere AI-leverancier. De invoer wacht tot 45 minuten in het geheugen en het antwoord tot 1 uur. Daarna wordt geen enkele tekst bewaard, alleen gebruikstellers. Elke volgende stap kost één document van de maand: 500 per maand per productiedatabase met het Standaard-abonnement, 1.000 met Pro en 20 in een testdatabase.

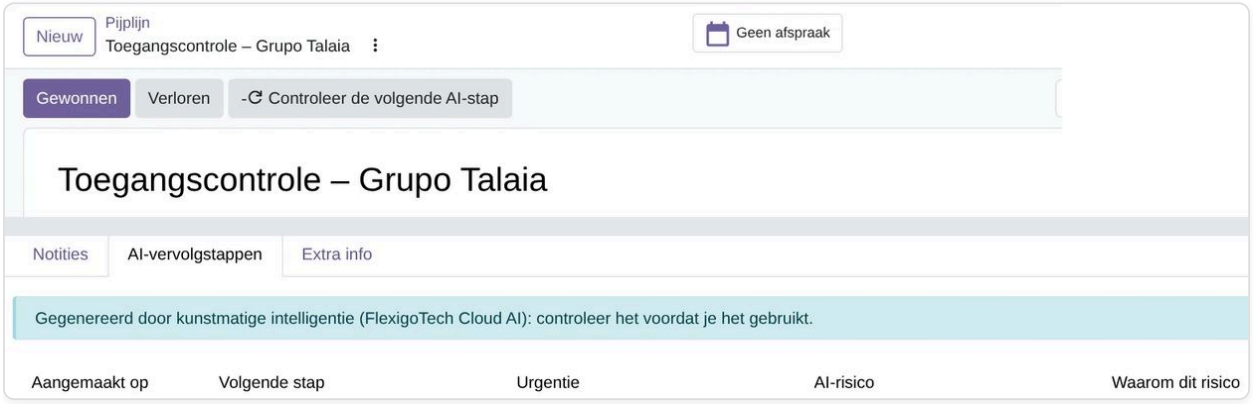
Velden van het record

Laatste volgende stap door AI	Wanneer de AI de laatste volgende stap voor deze kans heeft voorgesteld.
Gegenereerd door AI	Markering van de aanbeveling: controleer die voordat je haar gebruikt.
AI-risico	**Laag**, **Gemiddeld** of **Hoog**.
AI-model en **Versie van de instructies**	Met welk model en welke instructies het is gegenereerd.

Een voorbeeld

Bij de kans slimme verlichting van Hotel Brisamar, met 38.500,00 € verwachte omzet en een verwachte sluiting op 23 nov, toont het tabblad **AI-vervolgstappen** op 14 nov om 18:36 de volgende stap: bel de technisch directeur van de klant om het budget te bevestigen vóór het comité van vrijdag. In **CRM-intelligentie ›**

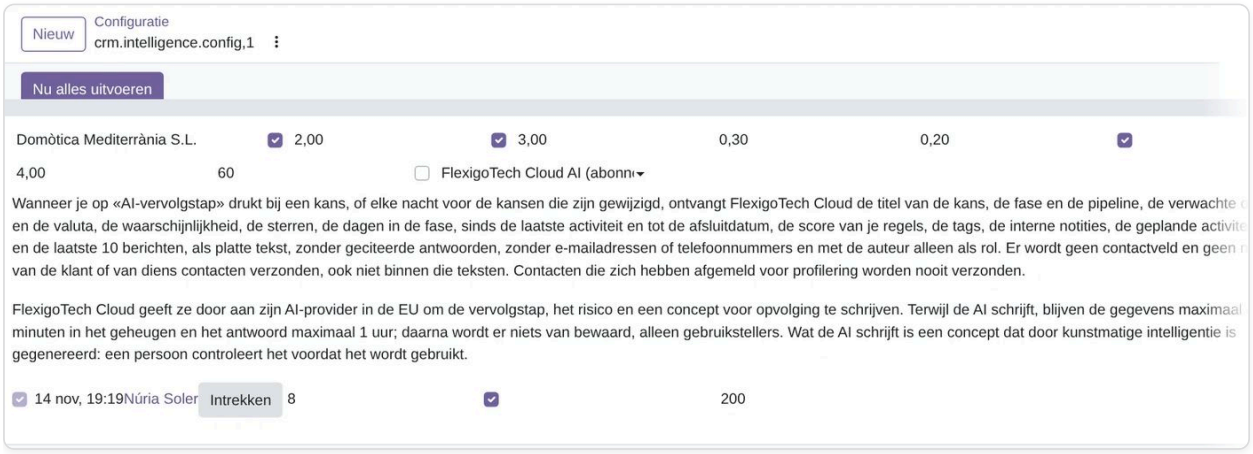
Aanbevelingen staat de urgentie op **Hoog** en het risico op **Gemiddeld**, omdat de twee laatste e-mails onbeantwoord zijn en de sluiting over 9 dagen gepland staat. Er is een concept voor opvolging om te versturen.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Opportunity met **Controleer de volgende AI-stap** zolang de volgende stap onderweg is.

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

10 Wat de AI ontvangt en wie het accepteert



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

Wat per kans wordt verstuurd

De exacte tekst staat in het formulier **Configuratie**, bij **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, sinds de laatste activiteit en tot de sluiting, de score van je regels, de labels, de interne notities, de geplande activiteiten en de 10 laatste berichten. De berichten gaan als platte tekst, zonder geciteerde antwoorden, en de auteur alleen als rol. Er worden geen e-mailadressen, telefoonnummers of websites verstuurd, en ook niet de namen van de klant en diens contactpersonen. Elk verzoek bevat maximaal 8.000 tekens.

De knoppen en de toestemmingsgegevens

Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen	Alleen zichtbaar voor een beheerder, met de leverancier op **FlexigoTech Cloud AI (abonnement, geen eigen sleutel nodig)** en zolang de toestemming niet is gegeven.
Intrekken	Alleen zichtbaar voor een beheerder en alleen wanneer de toestemming is gegeven. Hiermee wordt de toestemming ingetrokken.

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. Alleen-lezen.
AI-vervolgstappen per nacht	Hoeveel gewijzigde kansen de nachtelijke taak verstuurt. Standaard 8.

Statussen

- Niet geaccepteerd: er gaat geen enkele opportunity 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 bij CRM-intelligentie › Configuratie**
   Open het configuratierecord van je bedrijf.
2. **Lees Wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt**
   Dit is de exacte tekst van wat per kans wordt verstuurd.
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 nooit wordt verstuurd

Kansen met **Profilering uitschakelen** worden niet verstuurd, ook niet als die markering door een andere kans van dezelfde klant of met hetzelfde e-mailadres is gezet. Kansen gemarkeerd als **Is klokkenluider** worden ook niet verstuurd. Beide markeringen staan bij **CRM-intelligentie › Privacy van lead**.

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

Wie de toestemming mag aanpassen

Als iemand die geen beheerder is probeert te accepteren of in te trekken, ziet die «Alleen een beheerder kan accepteren of intrekken wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt.» Hetzelfde gebeurt als je het bedrijf van een geaccepteerde configuratie probeert te wijzigen: verplaatst naar een ander bedrijf zou er toestemming zijn gegeven voor iets wat daar niemand heeft geaccepteerd. Daarom vereist een bedrijfswijziging ook dat je beheerder bent.

Om de configuratie van een bedrijf op te vragen moet je interne gebruiker van dat bedrijf zijn. Anders verschijnt «Alleen een interne gebruiker kan de CRM-intelligentieconfiguratie van een van zijn bedrijven opvragen.»

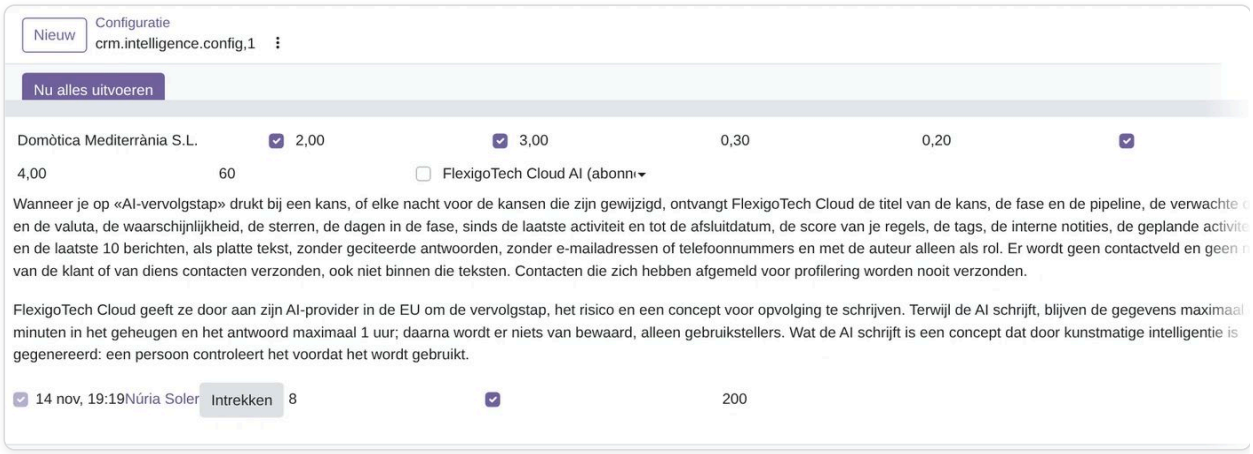
Wat er nog meer nodig is om iets te laten verschijnen

De toestemming alleen is niet genoeg. Zonder het abonnement van FlexigoTech Cloud of de proefperiode van 14 dagen verschijnt de volgende stap door AI niet: de knop stuurt niets en de kans vertelt waarom. De proefperiode start in de productiedatabase, niet in een stagingkopie of in een database met demodata, via **Instellingen › FlexigoTech Cloud**.

Voorbeeld van begin tot eind

1 **Een beheerder gaat naar CRM-intelligentie › Configuratie**

De toestemming is niet geaccepteerd en de knop **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** is zichtbaar.



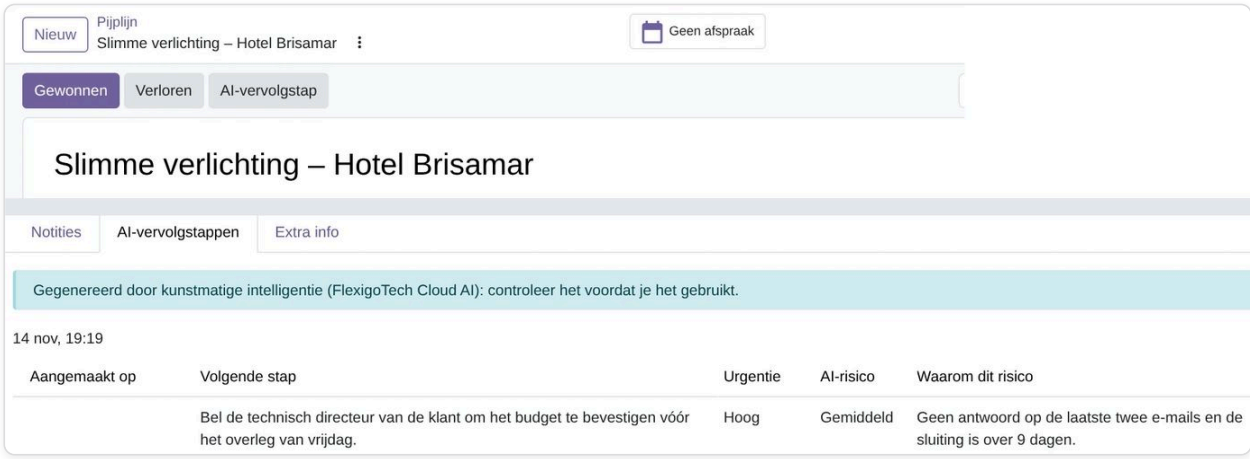
- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het scherm **Configuratie** met de tekst van wat de AI ontvangt.

2 **Hij accepteert het**

Er wordt genoteerd wie en wanneer, en de knop verandert in **Intrekken**.

3 **Hij opent een kans**

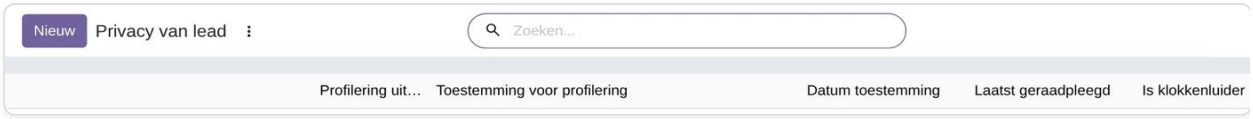
Klik op **AI-vervolgstap**. De opportunity «Slimme verlichting - Hotel Brisamar» toont de volgende stap en de urgentie, en bevat de melding «Gegenereerd door kunstmatige intelligentie (FlexigoTech Cloud AI): controleer het voordat je het gebruikt.»



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het tabblad **AI-vervolgstappen** van de kans.

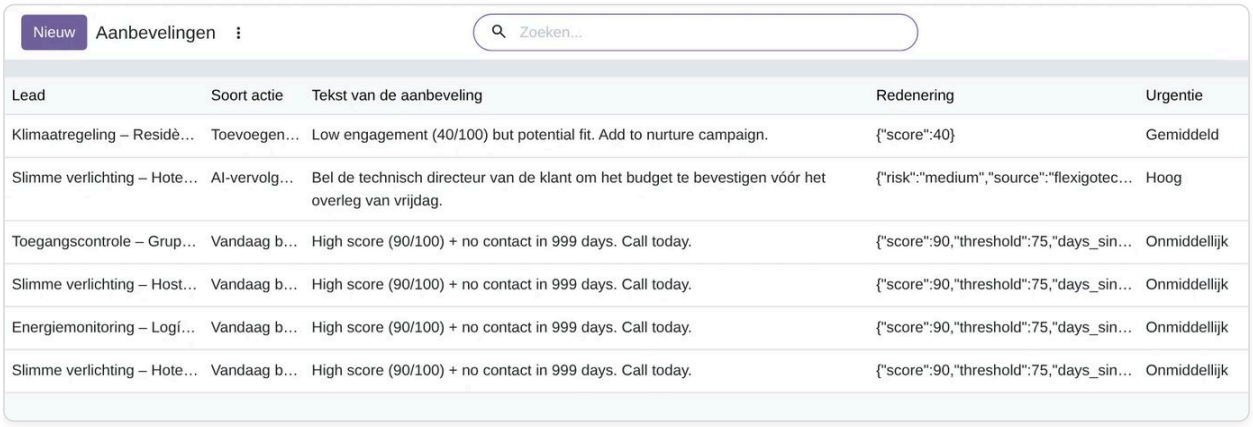
4 **Trek de toestemming zo nodig in**

Met **Intrekken** gaan er geen gegevens meer naartoe. Heeft een opportunity **Profilering uitschakelen** of **Is klokkenluider**, dan is die nooit verstuurd.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De markeringen van **Privacy van lead**.

11 Regelgebaseerde aanbevelingen en de samenvatting van elke maandag



Lead	Soort actie	Tekst van de aanbeveling	Redenering	Urgentie
Klimaatregeling – Residè…	Toevoegen…	Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign.	{"score":40}	Gemiddeld
Slimme verlichting – Hote…	AI-vervolg…	Bel de technisch directeur van de klant om het budget te bevestigen vóór het overleg van vrijdag.	{"risk":"medium","source":"flexigotec…	Hoog
Toegangscontrole – Grup…	Vandaag b…	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_sin…	Onmiddellijk
Slimme verlichting – Host…	Vandaag b…	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_sin…	Onmiddellijk
Energiemonitoring – Logí…	Vandaag b…	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_sin…	Onmiddellijk
Slimme verlichting – Hote…	Vandaag b…	High score (90/100) + no contact in 999 days. Call today.	{"score":90,"threshold":75,"days_sin…	Onmiddellijk

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

Waar ze vandaan komen

De aanbevelingen op basis van regels worden gegenereerd door de geplande taak **CRM Intelligence: aanbevelingen vernieuwen**, die elke nacht draait. Om ze meteen te starten klikt een beheerder op **Nu alles uitvoeren**. Afhankelijk van de scorebandbreedte van de lead verschijnt **Vandaag bellen**, **Demo versturen**, **Toevoegen aan nurture-drip** of **Diskwalificeren**. De tekst ervan verschijnt in alle talen in het Engels.

Die van **AI-vervolgstap** komen via de gelijknamige knop op de opportunity of via de nachtelijke taak. 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 het betrekking heeft.
Soort actie	**Vandaag bellen**, **Demo versturen**, **Toevoegen aan nurture-drip**, **Diskwalificeren** of **AI-vervolgstap**.
Tekst van de aanbeveling	De toelichting bij de aanbeveling.
Redenering	Het waarom, dat als ruwe gegevens verschijnt.
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 opvolgingstekst om na te kijken.
Afwijzen	Knop die de aanbeveling als afgewezen markeert.

Statussen

Een aanbeveling blijft open tot iemand haar afwijst. Met **Afwijzen** wordt ze gemarkeerd als **Genegeerd**, met **Afgewezen door** en **Afgewezen op**. Die knop verschijnt niet meer bij een afgewezen aanbeveling.

Samenvatting van elke maandag

Elke maandag stuurt de taak **CRM Intelligence: wekelijkse samenvatting** een e-mail naar de verkoopmanagers, 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. Staat standaard aan.

> De aanbeveling **Opnieuw toewijzen aan binnendienst** staat in de lijst met soorten, maar de module genereert haar nooit. Je kunt de tekst van de regelgebaseerde aanbevelingen niet wijzigen: ze verschijnen in het Engels.

De scoreklassen en wat er bij elke klasse verschijnt

SCORE VAN DE LEAD	AANBEVELING	EXTRA VOORWAARDE
75 of meer	**Vandaag bellen** met urgentie onmiddellijk	5 dagen of meer zonder contact
Van 50 tot 74	**Demo versturen**	Geen
Van 30 tot 49	**Toevoegen aan nurture-drip**	Geen
Van 20 tot 29	Geen	Geen aanbeveling
Onder 20	**Diskwalificeren**	Lead aangemaakt meer dan 90 dagen geleden

De module herhaalt geen aanbeveling die al open staat voor die lead. Als je die afwijst en de lead blijft in dezelfde categorie, komt ze de volgende nacht opnieuw terug.

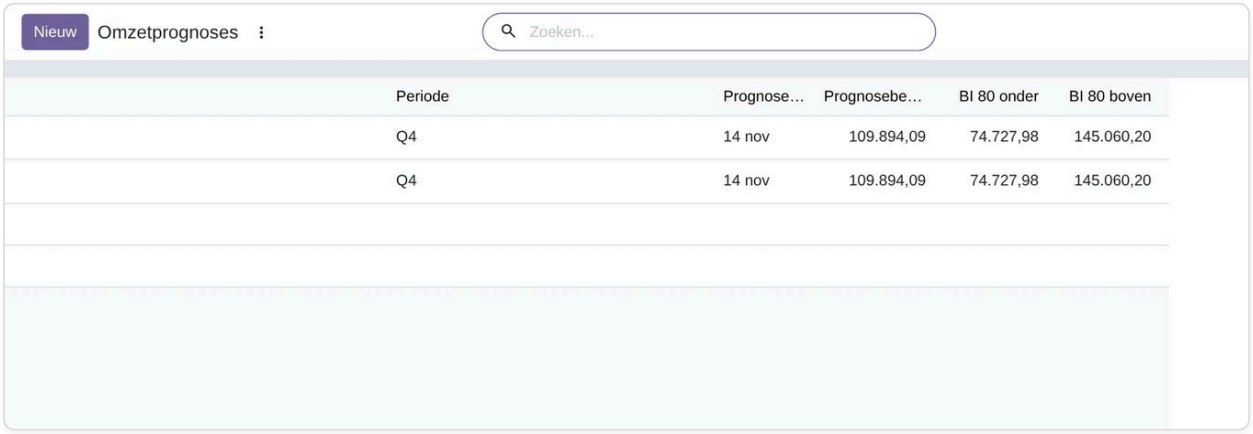
> De datum van de laatste activiteit vult niemand in. Daarom krijgt elke lead met 75 of meer de melding **Vandaag bellen** met 999 dagen zonder contact. Beschouw dat als een prioriteitsaanwijzing, niet als een echt aantal dagen.

Een voorbeeld van begin tot eind

In **CRM-intelligentie › Aanbevelingen** staat er een van **Toevoegen aan nurture-drip** voor de lead «Klimaatregeling - Residència Les Oliveres», met urgentie **Gemiddeld** en de tekst «Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign.». Ze valt in de categorie 30 tot 49. Voor «Toegangscontrole - Grupo Talaia» staat **Vandaag bellen**, met een Engelse tekst die spreekt over 90 punten op 100 en 999 dagen zonder contact.

Voor «Slimme verlichting - Hotel Brisamar» is er een **AI-vervolgstap** met urgentie **Hoog**: «Bel de technisch directeur van de klant om het budget te bevestigen vóór het overleg van vrijdag.». Die heeft risico **Gemiddeld**, de reden en een concept voor de opvolging. Jij controleert het en klik je **Afwijzen** als het niet bruikbaar is. De maandag erna staan de nog open aanbevelingen van de afgelopen 7 dagen in de e-mail aan de verkoopmanagers.

12 De omzetprognose



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

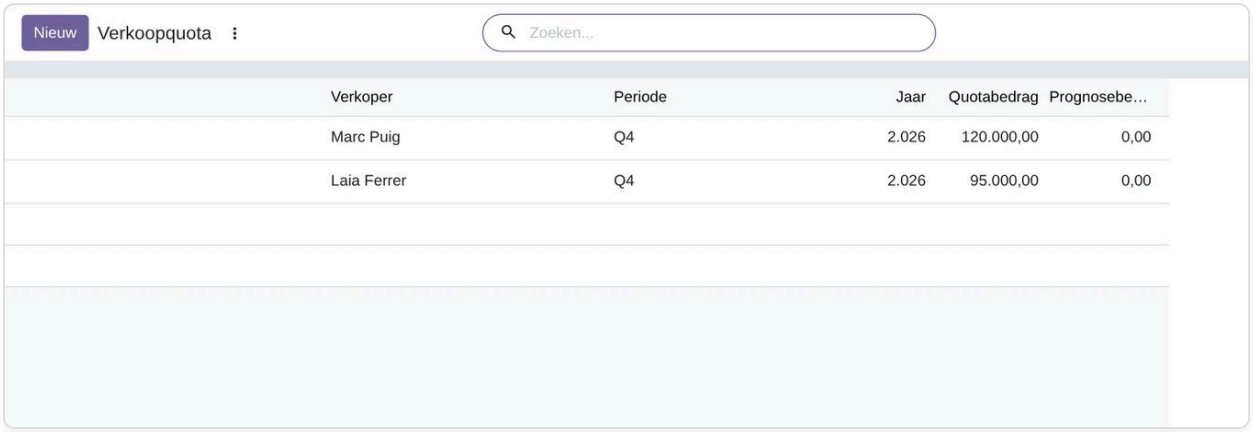
Je bent in **CRM-intelligentie › Omzetprognoses**. Elke nacht voegt de module een nieuwe rij toe, met het lopende kwartaal in **Periode**. Ze telt de verwachte omzet op van alle open kansen, wanneer ze ook sluiten, vermenigvuldigd met hun kans en met het sluitingspercentage van hun fase, en trekt af wat langer dan 30 dagen in de fase stilstaat.

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

Knoppen van het record

Werkelijke waarde berekenen	Alleen voor salesmanagers. Berekent wat er gewonnen is in de periode van die prognose, 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 tot Q4), het jaar en het quotabedrag op. Het **Prognosebedrag** vul je zelf in. De **Realisatie (%)** en het **Verschilbedrag** worden berekend op basis van dat cijfer.

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

Hoe het bedrag wordt berekend

Het sluitingspercentage van een fase komt uit de historiek wanneer die fase 5 of meer gesloten kansen heeft. De gewonnen tellen mee in alle fasen die ze doorlopen hebben. De verloren tellen mee in de fase waar ze verloren gingen en in de vorige. Het percentage is wat gewonnen is gedeeld door wat gewonnen plus wat verloren is vanaf die fase. Met minder dan 5 gesloten kansen wordt een startwaarde gebruikt: 0,20, 0,35 of 0,55, afhankelijk van de Engelse naam van de fase (New, Qualified of Proposition), en 0,25 als geen van die namen overeenkomt.

De marges BI 80 en BI 95

Het zijn een vaste marge rond het prognosebedrag, geen betrouwbaarheidsinterval. Bij 20 open kansen of minder is de basismarge 25 %, en bij meer dan 20 is het 15 %. Die marge wordt vermenigvuldigd met 1,28 voor de 80 en met 1,96 voor de 95.

De periode

Elke rij heeft in **Periode** het kwartaal van de dag waarop ze berekend werd, van **Q1** tot **Q4**. Het bedrag kijkt niet naar de sluitingsdatums: het telt de hele open pijplijn op.

Wat het record toont

Bedrijf	Het Odoo-bedrijf waartoe de prognose behoort. Wordt automatisch ingevuld met dat van jou.
Prognosedatum	De dag waarop ze gegenereerd werd.
Prognose per fase en **Prognose per verkoper**	De uitsplitsingen worden als ruwe gegevens getoond. De prognose per verkoper zien alleen gebruikers met toegang tot alle leads.
Sluitingspercentage per fase	Het percentage van elke fase dat in de berekening is gebruikt, ook als ruwe gegevens.
Gemiddelde cyclusduur (dagen)	Staat altijd op 0: geen enkele berekening vult het in.

Wanneer het iets niet toelaat

- **Werkelijke waarde berekenen** verschijnt alleen voor salesmanagers.
- Wat **Werkelijke waarde berekenen** berekent, staat op geen enkel scherm van de module.
- Bij de quota staat het **Werkelijk bedrag** altijd op 0.
- Bij de quota schrijft geen enkele berekening het **Prognosebedrag**: dat vul jij in. Zonder dat tonen de **Realisatie (%)** en het **Verschilbedrag** niets.

Een voorbeeld van begin tot eind

In de lijst met prognoses staan twee rijen van de periode **Q4**, met datum 14 nov, prognosebedrag 109.894,09, **BI 80 onder** 74.727,98 en **BI 80 boven** 145.060,20. In het formulier van een van die rijen wordt de prognose per fase en per verkoper als ruwe gegevens getoond. Bij de quota heeft verkoper Marc Puig een quota van

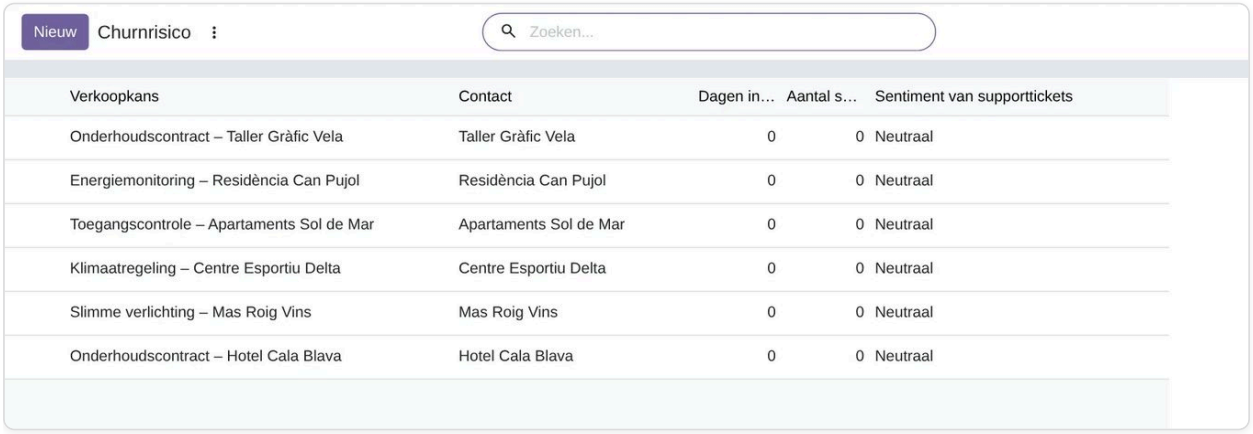
120.000,00 in **Q4** 2026 en Laia Ferrer 95.000,00. Bij beiden staat het **Prognosebedrag** op 0,00 omdat niemand het nog heeft ingevuld.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het formulier van een prognose met de knop **Werkelijke waarde berekenen** en de uitsplitsing als ruwe gegevens.

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

13 Het churnrisico van elke gewonnen klant

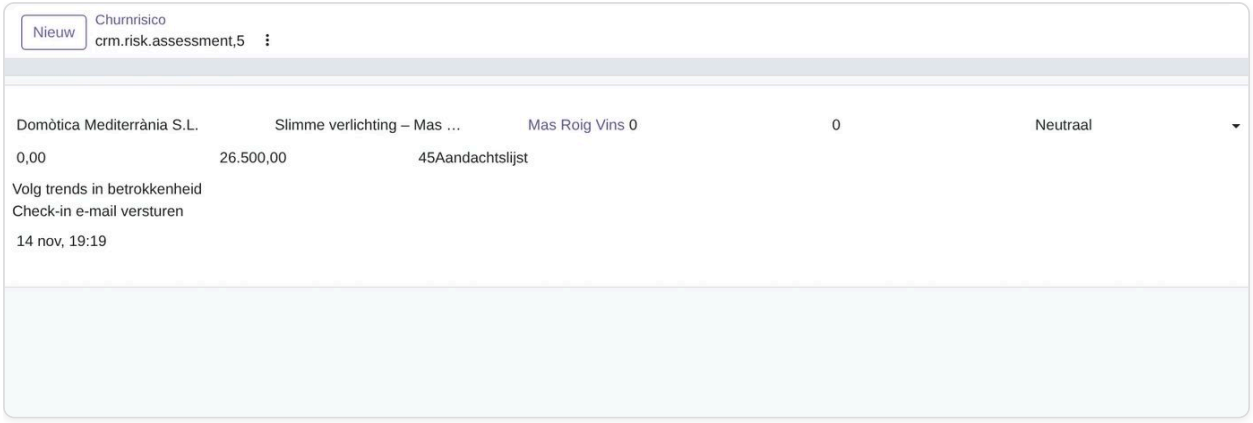


- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Churnrisico** met de dagen inactiviteit, de tickets en het sentiment van elke gewonnen kans.

De score begint bij 50. De dagen zonder wijzigingen aan de kans, de Helpdesk-tickets, het sentiment van de tickets, de onboarding en het bedrag verhogen of verlagen hem. De dagen inactiviteit tellen vanaf de laatste keer dat iemand een wijziging op 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 als je Helpdesk (Enterprise) hebt.
- Het sentiment van de tickets en de voltooiing van de onboarding vult niemand automatisch in: die vul jij handmatig in op de fiche.
- De berekening loopt elke dag via de geplande taak **CRM Intelligence: churnrisicoscores bijwerken** en kijkt alleen naar de gewonnen kansen.
- Om het meteen te berekenen drukt een beheerder op **Nu alles uitvoeren**.



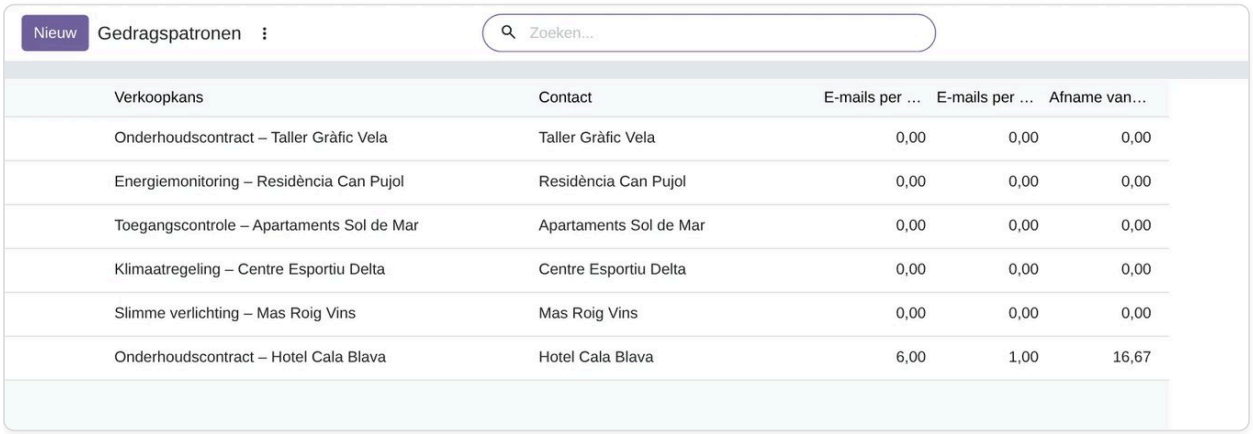
- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De fiche van een kans met de score, de categorie **Aandachtslijst** en de aanbevolen acties.

De categorieën

CATEGORIE	SCORE	WAT ER GEBEURT
Risicovol	70 of meer	Drie acties: een driemaandelijkse review met de klant, een korting aanbieden of meer functies activeren, en escaleren naar de accountmanager.
Aandachtslijst	40 tot 69	Twee acties: de interactie opvolgen en een opvolgingsmail sturen.
Stabiel	Onder 40	Geen actie.

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 verschoven. De knop **Opnieuw berekenen** kunnen alleen 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 herberekent de kans op verlenging en het uitbreidingspotentieel, met het risico dat de kans al heeft. Alleen salesmanagers zien hem.

Statussen

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

> De AI berekent dit risico niet: dat doet de module 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.

Wat optelt en wat aftrekt

De berekening loopt elke dag en alleen voor de gewonnen kansen. Ze begint bij 50 en past deze bewegingen toe.

FACTOR	WANNEER	PUNTEN
Dagen zonder wijzigingen	Van 30 tot 59 dagen	+15
Dagen zonder wijzigingen	60 dagen of meer	+30
Helpdesk-tickets (Enterprise)	Van 5 tot 7 tickets in 30 dagen	+10
Helpdesk-tickets (Enterprise)	8 tickets of meer in 30 dagen	+25
Sentiment van de tickets	Negatief	+20
Onboarding	90 % of meer	-10
Bedrag	Omzet van meer dan 5.000	-5

Risicovol en **Aandachtslijst** hebben vaste acties, die in **Aanbevolen acties** verschijnen; **Stabiel** heeft er geen. Met alleen wat de module berekent, zakt de score niet onder 45: om bij **Stabiel** uit te komen moet je handmatig een onboarding van 90 % of meer invullen en moet de omzet boven 5.000 komen.

Wat vanzelf wordt ingevuld en wat niet

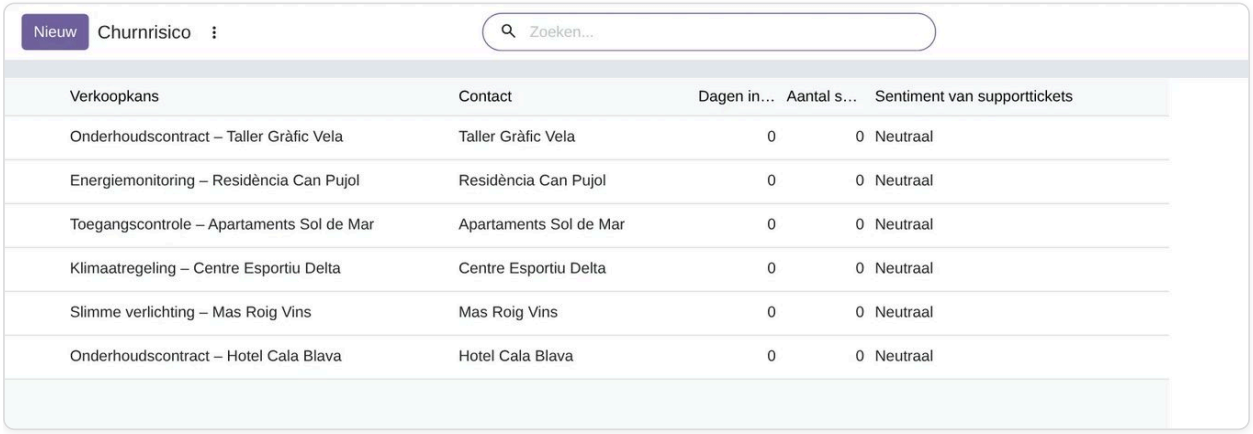
Dagen inactiviteit	Dagen sinds de laatste keer dat iemand een wijziging op de kans heeft opgeslagen. Het meet niet het laatste contact met de klant.
Aantal supporttickets (30 dagen)	Telt alleen mee met Helpdesk (Enterprise).
Sentiment van supporttickets	Positief, Neutraal of Negatief. Staat standaard op Neutraal en wordt handmatig gewijzigd.
Voltooiing onboarding (%)	Wordt handmatig ingevuld.
Klantwaarde (LTV)	De verwachte omzet van die gewonnen verkoopkans. Telt andere verkopen van de klant niet mee.
Score churnrisico	Van 0 tot 100, berekend.
Laatst berekend	Datum en tijd van de laatste berekening.

Het gedragspatroon

Elke gewonnen verkoopkans heeft ook een gedragspatroon in **CRM-intelligentie › Gedragspatronen**. Het vergelijkt de e-mails en berichten van 150 tot 180 dagen geleden met die van de laatste 30 dagen en berekent de **Afname van betrokkenheid (%)**. De **Verlengingskans** is 100 min het churnrisico. De **Score uitbreidingspotentieel** houdt rekening met of de klant nog een andere open verkoopkans heeft, met recente betrokkenheid en met een laag risico. De **Churnfactoren** laten zien hoeveel punten elke factor ten opzichte van 50 heeft verschoven.

Een voorbeeld van begin tot eind

In de schermen van de module staat de verkoopkans van Mas Roig Vins op de kaart met een score van 45 in de band **Aandachtslijst** en twee acties: de trends in betrokkenheid bewaken en een opvolgmail sturen. In de lijst tonen de verkoopkansen hun dagen inactiviteit, hun tickets en het sentiment Neutraal. De omzet is 5.000 en dat trekt 5 punten af: 45 is het minimum dat de module alleen geeft. Om naar **Stabiel** te gaan, moet degene die de account beheert handmatig een onboarding van 90 % of meer invullen; bij opslaan daalt de score naar 35.

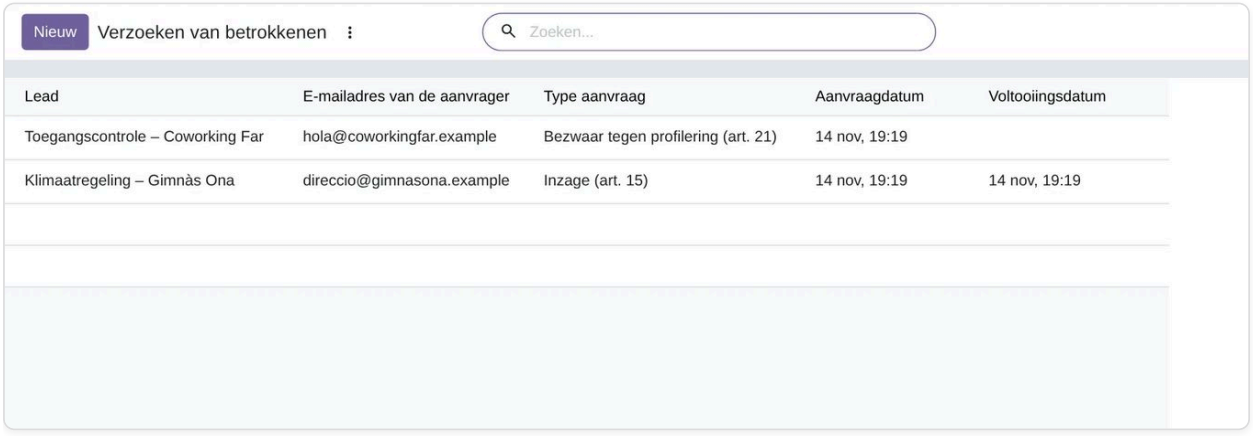


- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De lijst **Churnrisico** met de gewonnen verkoopkansen.

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

14 AVG-verzoeken en het auditlogboek

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



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

De knoppen van het verzoek

Gegevens exporteren	Voor inzage en overdraagbaarheid. Genereert een JSON-bestand met de naam, het e-mailadres, het telefoonnummer, het bedrijf en de fase van de verkoopkans, de scores, de aanbevelingen en het auditlogboek, en slaat het op in **Geëxporteerde gegevens**.
Persoonsgegevens wissen	Voor verwijdering. Anonimiseert de verkoopkans en wist de berichten, bijlagen, activiteiten en intelligentiegegevens. Van het contact wist 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. Markeert de verkoopkans met **Profilering uitschakelen**.
Contactgegevens corrigeren	Voor rectificatie. Opent het contact zodat je het handmatig kunt corrigeren, en legt vast wie het heeft geopend en wanneer.

Elke knop is alleen zichtbaar wanneer het verzoek van het juiste type is en nog op **In behandeling** staat.

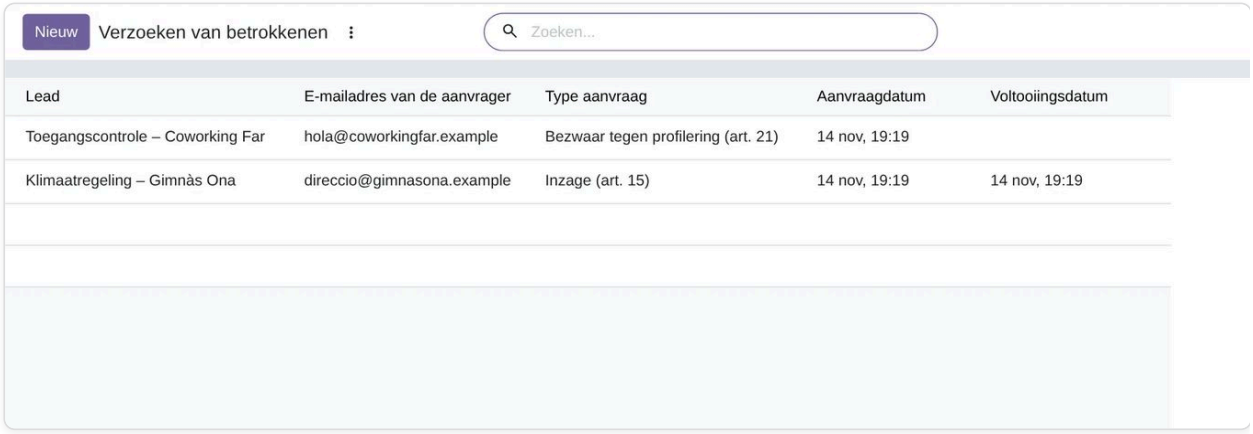
Statussen

- **In behandeling**: het verzoek is geregistreerd en nog niet afgehandeld.
- **In behandeling**: het wissen heeft het contact niet aangeraakt omdat het een bedrijf is, een gebruiker heeft of eigen contactpersonen heeft. Controleer het handmatig en zet het verzoek op **Voltooid**.
- **Voltooid**: afgehandeld.
- **Voltooid (factuurgegevens wettelijk bewaard)**: het wissen is uitgevoerd en de factuurgegevens zijn bewaard.
- **Geweigerd**: afgewezen, met de rechtsgrond in **Reden van weigering**. Dit gebeurt automatisch als inzage wordt gevraagd voor een verkoopkans die als **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

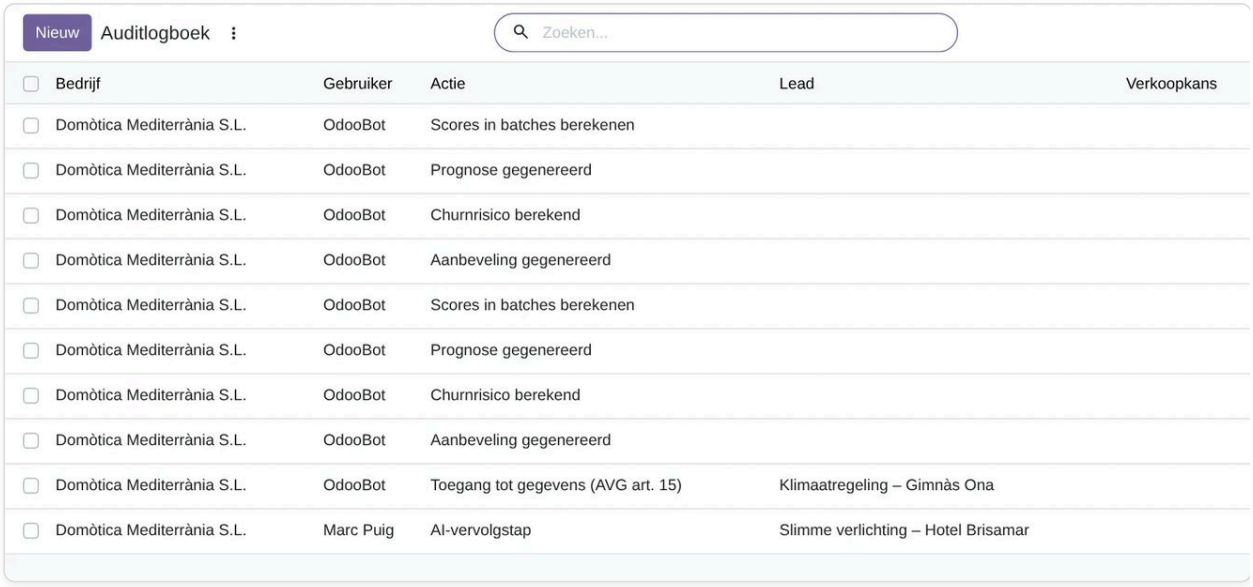
Kies de **Lead**, vul het **E-mailadres van de aanvrager** in en kies het **Type aanvraag**.

3 Klik op de knop van het type

De actie wordt uitgevoerd en het verzoek gaat naar **Voltooid**, of naar **In behandeling** als het wissen het contact laat staan om het te controleren. 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.

> Ben je geen verkoopmanager, dan waarschuwt Odoo met «Alleen een verkoopbeheerder kan verzoeken van betrokkenen verwerken.». De auditlogboeken kunnen niet worden gewijzigd of verwijderd.

Regels en voorwaarden

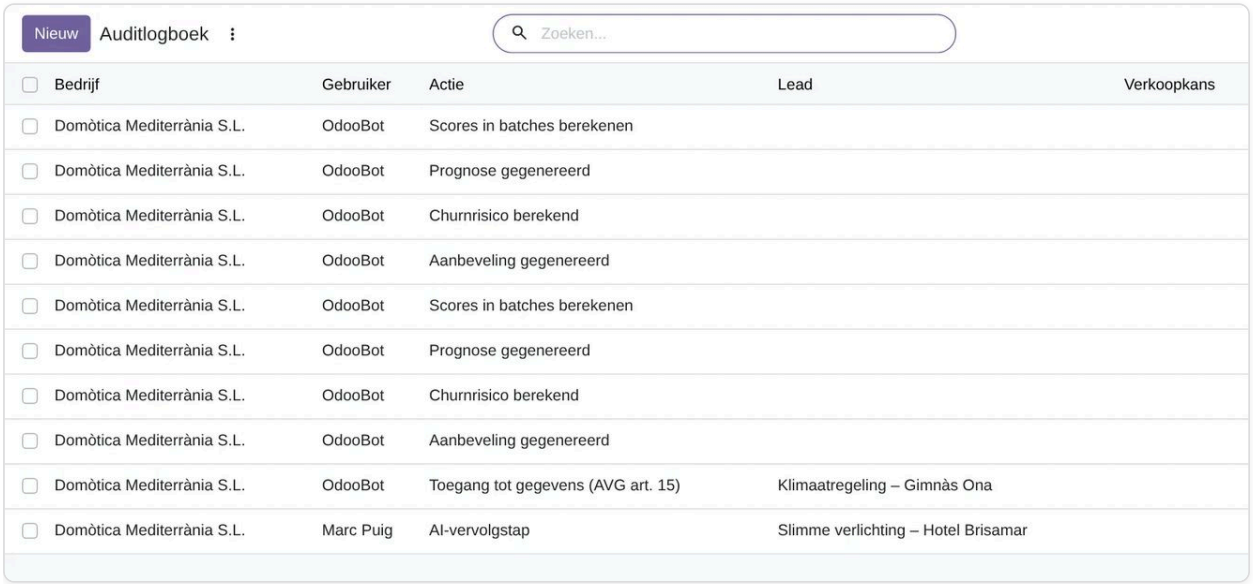
- Alleen een verkoopmanager kan verzoeken behandelen. Probeert een andere gebruiker het, dan toont Odoo «Alleen een verkoopbeheerder kan verzoeken van betrokkenen verwerken.».
- **Gegevens exporteren** is voor de typen **Inzage (art. 15)** en **Overdraagbaarheid (art. 20)**. **Persoonsgegevens wissen** alleen voor **Verwijdering (art. 17)**, **Profilering stoppen** voor bezwaar en **Contactgegevens corrigeren** voor rectificatie.
- De knoppen verdwijnen zodra het verzoek niet meer op **In behandeling** staat.
- Als het contact facturen of andere boekingen heeft, bewaart het wissen de naam, het btw-nummer en het adres. Zonder de boekhoudapp zijn er geen facturen om te bewaren.
- Het wissen laat de verkoopkans als anoniem record achter: leegt de persoonsgegevens, verbreekt de koppeling met het contact en wist de berichten, bijlagen, activiteiten, eerdere exports en intelligentiegegevens.
- Rectificatie bevat niet zelf wat er gecorrigeerd moet worden: het opent het contact van de verkoopkans (de verkoopkans zelf als die geen contact heeft) zodat je het handmatig kunt corrigeren. Er wordt vastgelegd wie het heeft geopend en wanneer, en het verzoek gaat naar voltooid.
- De auditlogboeken kunnen niet worden gewijzigd of verwijderd. Odoo antwoordt «Audit logs are immutable and cannot be modified.» of «Audit logs are immutable and cannot be deleted.», in het Engels.
- Elke dag worden de scores en aanbevelingen verwijderd die al meer dan 24 maanden ongewijzigd zijn. Die termijn kun je niet vanuit het scherm wijzigen.

Velden van het verzoek

Bedrijf	Het bedrijf waartoe het verzoek behoort.
Lead	De verkoopkans waarop het verzoek betrekking heeft. Verplicht.
E-mailadres van de aanvrager	Het e-mailadres van degene die het verzoek doet.
Type aanvraag	**Inzage (art. 15)**, **Verwijdering (art. 17)**, **Overdraagbaarheid (art. 20)**, **Rectificatie (art. 16)** of **Bezwaar tegen profilering (art. 21)**.
Aanvraagdatum	Wordt automatisch ingevuld bij aanmaken en is niet te bewerken.
Voltooiingsdatum	Niet te bewerken.
Geëxporteerde gegevens	Het JSON-bestand, dat wordt gedownload als crm_intelligence_export.json.
Notities	Interne notities over de afhandeling.

Het auditlogboek

In **CRM-intelligentie › Auditlogboek** wordt vastgelegd wat er is gedaan en door wie. Elke regel heeft **Bedrijf**, **Gebruiker**, **Actie**, **Lead** of **Verkoopkans**, **Invoergegevens**, **Uitvoergegevens** en **Notities**, en bij de AI-vervolgstappen het **Gebruikt model**. De kolom **Tijdstempel** blijft leeg: de module vult die niet in. Het wordt gelezen door verkoopmanagers. Tot de acties behoren **Toegang tot gegevens (AVG art. 15)**, **Verwijdering van gegevens (AVG art. 17)**, **Rectificatie van gegevens (AVG art. 16)** en **Uitsluiting van lead vastgelegd**, naast de berekeningen van scores, prognoses, risico en aanbevelingen. Als het logboek over een lead gaat, wordt het vastgelegd bij het bedrijf van die lead.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het auditlogboek met de kolommen **Gebruiker** en **Actie**.

Een voorbeeld van begin tot eind

In de lijst staat een verzoek van het type **Inzage (art. 15)** over de verkoopkans «Klimaatregeling - Gimnàs Ona». Het is voltooid en heeft een voltooiingsdatum. Het exportbestand heet crm_intelligence_export.json. In het auditlogboek staat de actie **Toegang tot gegevens (AVG art. 15)** van die verkoopkans. Een ander verzoek, over «Toegangscontrole - Coworking Far», is van **Bezwaar tegen profilering (art. 21)** en heeft nog geen voltooiingsdatum.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het detailscherm van een verzoek met de aanmaak- en voltooiingsdatum.

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

15 De gegevens die heen en weer gaan

GEGEVEN	RICHTING	WANNEER
Titel van de verkoopkans, fase en pijplijn	Van jouw Odoo naar FlexigoTech Cloud	Bij het klikken op **AI-vervolgstap**, of elke nacht bij nieuwe verkoopkansen of verkoopkansen die gewijzigd zijn sinds hun laatste AI-vervolgstap.
Verwachte omzet en valuta, kans en sterren	Van jouw Odoo naar FlexigoTech Cloud	Hetzelfde als hierboven.
Dagen in de fase, sinds de laatste activiteit en tot de sluiting	Van jouw Odoo naar FlexigoTech Cloud	Hetzelfde als hierboven.
Score van je regels en labels	Van jouw Odoo naar FlexigoTech Cloud	Hetzelfde als hierboven.
Interne notities en geplande activiteiten	Van jouw Odoo naar FlexigoTech Cloud	Hetzelfde als hierboven.
De laatste 10 berichten, als platte tekst, zonder geciteerde antwoorden en met de auteur alleen als rol	Van jouw Odoo naar FlexigoTech Cloud	Hetzelfde als hierboven, tot 8.000 tekens per verzoek.
Vervolgstap en de urgentie ervan	Van FlexigoTech Cloud naar jouw Odoo	Wordt opgehaald door de taak die elke 2 minuten draait, of door de knop **Controleer de volgende AI-stap**, die verschijnt zolang er een stap in behandeling is.
Risico (laag, middel of hoog) met de reden ervan	Van FlexigoTech Cloud naar jouw Odoo	Hetzelfde als hierboven.
Concept van opvolging en het model dat heeft geantwoord	Van FlexigoTech Cloud naar jouw Odoo	Hetzelfde als hierboven.

's Nachts worden de nieuwe verkoopkansen of verkoopkansen die sinds hun laatste AI-vervolgstap zijn gewijzigd geselecteerd, tot het aantal **AI-vervolgstappen per nacht** uit **CRM-intelligentie › Configuratie**. Standaard is dat 8. Het resultaat komt binnen een minuut of twee terug en staat op het tabblad **AI-vervolgstappen** van de verkoopkans en in **CRM-intelligentie › Aanbevelingen**, gemarkeerd als gegenereerd door kunstmatige intelligentie.

De AI van FlexigoTech Cloud draait op onze eigen server bij Netcup in Duitsland, met een model met open gewichten en zonder enige andere AI-aanbieder. Er wordt geen tekst opgeslagen: alleen gebruikstellers. E-mailadressen, telefoonnummers of websites gaan er nooit naartoe. Ook de namen van de klant en zijn contactpersonen en geen enkel contactveld gaan er niet naartoe. Verkoopkansen met **Profilering uitschakelen** en die als **Is klokkenluider** zijn gemarkeerd, gaan er niet naartoe. Geen enkele verkoopkans wordt verstuurd totdat een beheerder op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** klikt in **CRM-intelligentie › Configuratie**; **Intrekken** schakelt het weer uit.

De regels en scores van leads, de prognoses, het churnrisico, de aanbevelingen op basis van regels, de verkoopquota, de AVG-verzoeken en het auditlogboek worden berekend en opgeslagen in je eigen Odoo en gaan niet naar FlexigoTech Cloud. De score is de som van de punten van je regels en wordt niet door de AI berekend.

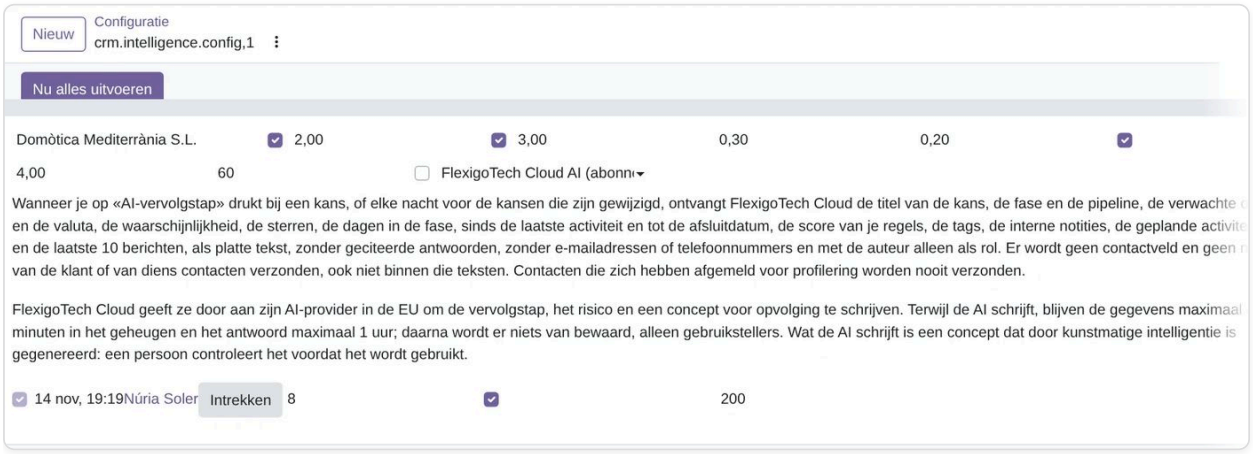
MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

16 Wat er vanzelf gebeurt

TAAK	FREQUENTIE	WAT HET DOET
CRM Intelligence: leadscores berekenen	Elke dag, ingeschakeld	Scoort de leads die nog nooit een score kregen en die welke iemand in de afgelopen 24 uur heeft gewijzigd.
CRM Intelligence: prognoses genereren	Elke dag, ingeschakeld	Voegt een nieuwe prognoseregel voor de omzet toe.
CRM Intelligence: churnrisicoscores bijwerken	Elke dag, ingeschakeld	Berekent het risico opnieuw voor de gewonnen kansen.
CRM Intelligence: aanbevelingen vernieuwen	Elke dag, ingeschakeld	Genereert de aanbevelingen op basis van regels en begint die nacht de gewijzigde kansen naar de AI te sturen.
CRM Intelligence: taak voor gegevensopschoning	Elke dag, ingeschakeld	Verwijdert de scores en aanbevelingen die al meer dan 24 maanden ongewijzigd zijn.
CRM Intelligence: wekelijkse samenvatting	Elke week, ingeschakeld	Stuurt elke maandag de samenvatting van de 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 kansen die die nacht nog over zijn.

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

17 De opties van de module en hun standaardwaarde



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

OPTIE	STANDAARDWAARDE	WAT HET DOET
Leadscoring activeren	Ingeschakeld	Uitgeschakeld: er wordt geen enkele lead gescoord, ook niet met **Nu alles uitvoeren**.
Prognoses activeren	Ingeschakeld	Uitgeschakeld: de prognose wordt niet berekend.
Churndetectie activeren	Ingeschakeld	Uitgeschakeld: 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 de fase staan.
Batchgrootte	200	Aantal leads dat per batch wordt verwerkt bij de berekening van scores, churnrisico en aanbevelingen.
Wekelijks overzicht versturen	Ingeschakeld	Elke maandag stuurt het een e-mail met de open aanbevelingen van de afgelopen 7 dagen.
Ontvangers van het overzicht	Leeg	Je kiest de gebruikers die het overzicht ontvangen. Leeg betekent dat de verkoopmanagers van het bedrijf het krijgen.
AI-vervolgstappen per nacht	8	Hoeveel gewijzigde kansen de module elke nacht naar FlexigoTech Cloud AI stuurt. Elke kans verbruikt één document van de maand.
AI-provider	FlexigoTech Cloud AI	Zo laten: met een andere optie wordt geen enkele vervolgstap gevraagd.

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

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 jouw regels.

Wat handmatig gebeurt

SCHERM	KNOPPEN
Kans	**AI-vervolgstap**, die de tekst naar FlexigoTech Cloud stuurt. **Controleer de volgende AI-stap**, die alleen verschijnt zolang er een stap in behandeling is en het antwoord ophaalt.
Configuratie	**Nu alles uitvoeren** doet op dit moment wat elke nacht gebeurt; **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** en **Intrekken**. Alle drie zijn voor beheerders.
Omzetprognose	**Werkelijke waarde berekenen**, door de verkoopmanagers: berekent wat in de periode is gewonnen, maar het scherm toont dat niet.
Aanbeveling	**Afwijzen**.
Gedragspatroon	**Opnieuw berekenen**, door de verkoopmanagers: telt de berichten opnieuw en berekent de verlengingskans en het uitbreidingspotentieel opnieuw.
Statistieken	**Momentopname maken**, in de lijst: voegt een rij toe met hoeveel leads een score hebben en hoeveel de sector en activiteiten hebben.
Verzoek van betrokkene	Afhankelijk van het type: **Gegevens exporteren** (inzage en overdraagbaarheid), **Persoonsgegevens wissen**, **Profilering stoppen** en **Contactgegevens corrigeren**.

Wat handmatig wordt ingevuld:

- De scoringsregels: die maak je zelf aan, met het leadveld, de operator, de drempelwaarde en de punten. De score is de som van de punten van de regels die voldaan zijn.
- Het geraamde bedrag van de verkoopquota: dat vul jij in, en het werkelijke bedrag is altijd 0.
- Het sentiment van de tickets en de onboarding van de klant in het churnrisico: die vul jij in. De tickets tellen alleen mee met Helpdesk (Enterprise).
- De vinkjes **Profilering uitschakelen** en **Is klokkenluider**, in **CRM-intelligentie › Privacy van lead**: een kans met een van beide wordt niet naar FlexigoTech Cloud AI gestuurd.

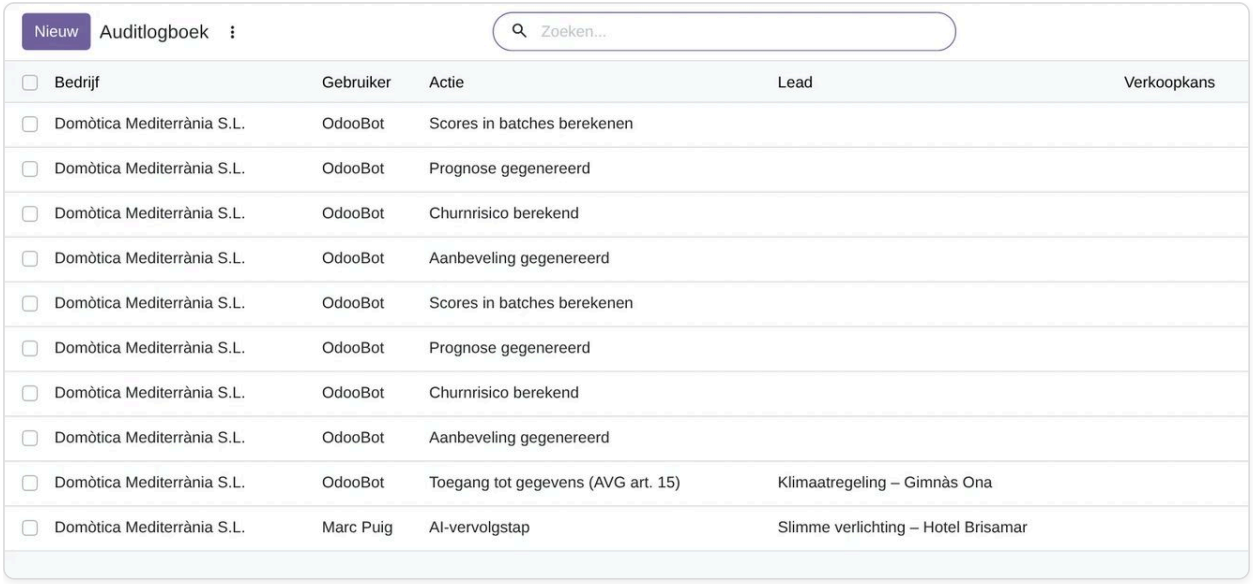
18 Beveiliging en persoonsgegevens

- Een beheerder geeft de toestemming voor de AI en trekt die in. Klik op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** in **CRM-intelligentie › Configuratie** en er wordt vastgelegd wie het heeft geaccepteerd en wanneer. **Intrekken** haalt het weg. Probeert iemand die geen beheerder is te accepteren of in te trekken, dan antwoordt Odoo «Alleen een beheerder kan accepteren of intrekken wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt.».
- Zolang een beheerder het niet heeft geaccepteerd, verlaat geen enkele kans FlexigoTech Cloud.
- Een verkoopmanager behandelt de verzoeken van betrokkenen. Hij maakt ze handmatig aan in **CRM-intelligentie › Verzoeken van betrokkenen**: er is geen portaal voor de betrokkene. Elk type verzoek heeft zijn eigen knop: **Gegevens exporteren**, **Persoonsgegevens wissen**, **Profilering stoppen** en **Contactgegevens corrigeren**.
- Van elke kans ontvangt de AI de titel, de fase en de verkooppijplijn, de verwachte omzet en de valuta, de kans, de sterren, de dagen in de fase, de score van je regels, de labels, de interne notities, de geplande activiteiten en de laatste 10 berichten, in platte tekst en tot 8.000 tekens per verzoek.
- Er worden geen e-mailadressen, telefoonnummers of websites verstuurd, ook geen namen van de klant en zijn contactpersonen, ook niet binnen vrije tekst. De auteur van elk bericht wordt alleen als rol verstuurd en geciteerde antwoorden worden verwijderd. De exacte tekst zie je in **Wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt**, binnen de configuratie.
- Twee vinkjes houden een kans buiten de AI: **Profilering uitschakelen** en **Is klokkenluider**. Die stel je in via **CRM-intelligentie › Privacy van lead**. **Profilering stoppen**, in een verzoek, zet het eerste.
- De uitsluiting van profilering geldt ook wanneer een andere kans van dezelfde klant of met hetzelfde e-mailadres die heeft.
- **Persoonsgegevens wissen** laat de kans als een anoniem record achter: het leegt de persoonsgegevens, verbreekt de koppeling met het contact en verwijdert de berichten, bijlagen, activiteiten, eerdere exports en intelligentiegegevens.
- Als het contact facturen heeft, bewaart het wissen wat de wet vereist: de naam, het BTW-nummer en het adres.
- Elke dag worden de scores en aanbevelingen verwijderd die al meer dan 24 maanden ongewijzigd zijn. De termijn kun je niet vanuit het scherm wijzigen.
- De AI draait op FlexigoTech Cloud, op onze eigen server bij Netcup in Duitsland, met een model met open gewichten en zonder enige andere AI-provider. Terwijl hij schrijft, wordt de invoer in het geheugen bewaard; daarna wordt geen enkele tekst opgeslagen, alleen gebruikstellers.

Wat wordt vastgelegd

Elk afgehandeld verzoek en elke run van de berekeningen worden vastgelegd in het auditlogboek, dat niet gewijzigd of verwijderd kan worden. De verkoopmanagers lezen het in **CRM-intelligentie › Auditlogboek**, met het bedrijf, de gebruiker, de actie en de kans. De datum verschijnt niet: de module vult de kolom **Tijdstempel** niet in.

Elke AI-vervolgstap bewaart bovendien het **AI-model** dat antwoordde en de **Versie van de instructies**. Die is gemarkeerd als «Gegenereerd door kunstmatige intelligentie (FlexigoTech Cloud AI): controleer het voordat je het gebruikt.». De vorige vervolgstap wordt opzij gezet, niet verwijderd.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** Het auditlogboek met het bedrijf, de gebruiker en de actie van elke berekening en elk verzoek.

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

19 Meerdere bedrijven

Elk Odoo-bedrijf werkt met zijn eigen gegevens: de configuratie, de scoringsregels, de scores en de prognoses. Elk heeft zijn eigen registratie nodig in **CRM-intelligentie › Configuratie**: zonder die worden ze 's nachts niet berekend. De nachtelijke taken verwerken de leads van elk bedrijf afzonderlijk, en een lead zonder bedrijf wordt alleen behandeld door het bedrijf van zijn score, zodat geen enkel bedrijf hem twee keer verwerkt.

De toestemming voor de AI geldt ook per bedrijf. Een beheerder accepteert ze in de configuratie van elk bedrijf. Alleen een beheerder kan een configuratie van bedrijf wijzigen.

De documenten per maand telt FlexigoTech Cloud per productiedatabase: 500 met het Standaard-abonnement, 1.000 met Pro en 20 in een testdatabase. Elke AI-vervolgstap verbruikt er één.



- **Echte schermafbeelding van Odoo 20.** De bedrijfsconfiguratie met **Nu alles uitvoeren** en de tekst van wat de AI ontvangt.

20 Als er iets misgaat

Er verschijnt geen score of prognose	De bedrijfsconfiguratie ontbreekt. Een beheerder maakt die aan in **CRM-intelligentie › Configuratie** met **Nieuw** en drukt daarna op **Nu alles uitvoeren**.
De knop AI-vervolgstap stuurt niets en de kans zegt waarom	Het FlexigoTech Cloud-abonnement of de proefperiode van 14 dagen ontbreekt. De proefperiode start in de productiedatabase, niet in een stagingkopie of in een database met demogegevens, vanuit **Instellingen › FlexigoTech Cloud**.
Er gaat niets naar de AI	Een beheerder moet op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** drukken in **CRM-intelligentie › Configuratie**. Zolang hij dat niet doet, verlaat geen enkele kans de cloud. Als je het wilt verwijderen, gebruik je **Intrekken**.
De knop Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen verschijnt niet	Hij is alleen zichtbaar als FlexigoTech als AI-provider is gekozen en de toestemming nog niet is geaccepteerd. Met een andere provider gekozen of met de toestemming al gegeven, is hij verborgen.
Een kans levert geen volgende stap op	Kansen met **Profilering uitschakelen** komen er niet uit, ook niet als een andere kans van dezelfde klant of met hetzelfde e-mailadres die wel heeft, en ook niet de kansen die als **Is klokkenluider** zijn gemarkeerd. Beide markeringen zie je onder **CRM-intelligentie › Privacy van lead**.
Het AI-antwoord duurt lang	Het antwoord komt binnen een minuut of twee. Zolang er een volgende stap open staat, verschijnt **Controleer de volgende AI-stap**: klik erop om nu te vragen.
Een lead heeft nog geen nieuwe score	Elke nacht worden alleen de leads gescoord die nog nooit een score hebben gehad en de leads die iemand in de afgelopen 24 uur heeft gewijzigd. Een regel wijzigen 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 nacht, of vraag je een beheerder op **Nu alles uitvoeren** te klikken.
Een regel geeft een foutmelding 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.

Andere meldingen die je kunt zien

«Alleen een beheerder kan de CRM-intelligentietaken uitvoeren.»	Je hebt dit gevraagd zonder beheerder te zijn. **Nu alles uitvoeren** wordt gestart door een beheerder.
«Alleen een beheerder kan accepteren of intrekken wat FlexigoTech Cloud AI ontvangt.»	Vraag een beheerder de toestemming te accepteren of in te trekken onder **CRM-intelligentie › Configuratie**.
«Alleen een verkoopbeheerder kan verzoeken van betrokkenen verwerken.»	Verzoeken van betrokkenen worden afgehandeld door een verkoopmanager. Vraag het aan hem.

«Alleen een interne gebruiker kan de CRM-intelligentieconfiguratie van een van zijn bedrijven opvragen.»	Log in met een interne gebruiker die toegang heeft tot dat bedrijf.
«Audit logs are immutable and cannot be deleted.»	Het auditlogboek wordt nooit verwijderd.
«Audit logs are immutable and cannot be modified.»	Het auditlogboek wordt nooit gewijzigd.
«Rule '...' weight must be 0-100»	Zet voor die regel punten tussen 0 en 100 en sla opnieuw op. De melding staat in het Engels, met de naam van de regel.

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

21 Andere manieren om dit te doen

MANIER	WAT HET BETEKENT
Met de hand	Je kijkt naar de funnel en beslist op gevoel, of je houdt een apart spreadsheet bij. Je hoeft niets te installeren, maar het criterium zit in het hoofd van elke verkoper of in een bestand dat iemand moet bijhouden.
Alleen Odoo	De CRM van Odoo 20 berekent automatisch een kans voor elke lead, de voorspellende leadscore, met een naïeve Bayes-methode op de frequenties van de velden die je kiest in de CRM-instellingen, vanaf een startdatum. Die toont hij naast de kans van de kans. Hij heeft geen eigen regels met punten en geen labels als Koud, Lauw of Heet.
Deze module	Je schrijft je eigen regels en de score van elke lead, van 0 tot 100, is de som van de punten van de regels die kloppen. Hij voegt labels toe van **Koud (0-20)** tot **Zeer heet (71-100)**, omzetvoorspelling, churnrisico, aanbevelingen en AVG-verzoeken. Hiervoor heb je een abonnement op FlexigoTech Cloud nodig.

Als je je leads al scoort in een ander hulpmiddel, worden de regels niet geïmporteerd: je schrijft ze opnieuw in Odoo, onder **CRM-intelligentie › Scoreregels**. Elke regel bekijkt een veld van de lead met een operator en een drempelwaarde, en geeft punten van 0 tot 100.

22 Abonnementen en prijs

€ 9

Licentie per Odoo-versie.

+ FlexigoTech Cloud

STANDARD

€ 29/maand

of € 290 per jaar

Eerste antwoord binnen 1 werkdag

PRO

€ 58/maand

of € 580 per jaar

Eerste antwoord binnen 4 werkuren

Videogesprek als het nodig is

14 dagen proefperiode, zonder kaart **Prijzen excl. btw**

De licentie van de module koop je per Odoo-versie. FlexigoTech Cloud betaal je per maand of per jaar, en de proefperiode van 14 dagen vraagt geen creditcard.

23 Veelgestelde vragen

Werkt het zonder FlexigoTech Cloud?

Nee. De module heeft een abonnement op FlexigoTech Cloud nodig of de proefperiode van 14 dagen zonder creditcard.

Werkt het op Odoo Online?

Nee. Odoo Online staat het installeren van modules van derden niet toe. Het werkt wel op Odoo.sh of op je eigen server.

Welke Odoo-versies worden ondersteund?

Er zijn gepubliceerde versies voor Odoo 17, 18, 19 en 20.

Heb ik Odoo Enterprise nodig?

Nee. Het werkt op Community en op Enterprise: je hebt alleen de CRM, e-mail, website en samenvattingen van Odoo nodig. De tickets die meetellen voor het churnrisico komen alleen met Helpdesk binnen, en Helpdesk is Enterprise.

Berekent de AI de score van de leads?

Nee. De score, van 0 tot 100, is de som van de punten van de regels die jij schrijft en die kloppen.

Leert de AI van mijn verkopen?

Nee. Hij leert niet van je verkopen en scoort de leads niet: hij stelt de volgende stap voor, de urgentie, het risico met de reden ervan en een concept voor de opvolging.

Waar zie ik de score?

Onder **CRM-intelligentie › Leadscores**. Hij staat niet op het kanssenkaartje en ook niet in de funnel.

Komt er al kant-en-klare scoring mee?

Nee. Een nieuwe installatie heeft er geen: die schrijf je zelf onder **CRM-intelligentie › Scoreregels**.

Hoe werkt een regel?

Elke regel bekijkt een veld van de lead met een operator en een drempelwaarde. Als die klopt, telt hij zijn punten, van 0 tot 100, op bij de score van de lead.

Welke labels kan een lead hebben?

Koud (0-20), **Lauw (21-40)**, **Heet (41-70)** of **Zeer heet (71-100)**, afhankelijk van zijn score.

Hoe vaak wordt er gescoord?

Elke nacht worden de leads gescoord die nog nooit een score hebben gehad en de leads die iemand in de afgelopen 24 uur heeft gewijzigd. Met **Nu alles uitvoeren** gebeurt dat meteen.

Wat gebeurt er als ik een regel wijzig?

Leads die al een score hebben, worden niet opnieuw gescoord totdat iemand een wijziging op hen opslaat. **Nu alles uitvoeren** scoort ze ook niet opnieuw: het scoort alleen de nieuwe en de in de afgelopen 24 uur gewijzigde leads.

Wat ontvangt de AI van FlexigoTech Cloud?

De tekst van elke kans die naar hem wordt gestuurd, zonder e-mailadressen, telefoonnummers, websites of de namen van de klant en zijn contactpersonen. De exacte tekst staat onder **CRM-intelligentie › Configuratie**.

Wie accepteert wat er wordt verstuurd?

Een beheerder, met **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen**. Tot die tijd gaat er geen kans weg, en **Intrekken** haalt het weer weg.

Zijn er kansen die nooit worden verstuurd?

Ja. Kansen met **Profilering uitschakelen** en kansen die als **Is klokkenluider** zijn gemarkeerd, gaan er niet uit.

Waar draait de AI?

Bij FlexigoTech Cloud, op onze eigen server bij Netcup in Duitsland, met een model met open gewichten en zonder enige andere AI-provider. Er wordt geen tekst opgeslagen: alleen gebruikstellers.

Hoe vraag ik de volgende stap met AI?

Met de knop **AI-vervolgstap** op de kans, of elke nacht voor de nieuwe of gewijzigde kansen. Het antwoord komt binnen een minuut of twee.

Hoeveel AI-vervolgstappen gaan er per maand weg?

Elke stap kost één document van de maand: 500 bij het Standaard-abonnement, 1.000 bij Pro en 20 op een testdatabase. 's Nachts gaan standaard 8 weg.

Hoe weet ik dat iets door de AI is gegenereerd?

Het is gemarkeerd als «Gegenereerd door kunstmatige intelligentie (FlexigoTech Cloud AI): controleer het voordat je het gebruikt.».

Hoe berekent de voorspelling?

Elke nacht telt hij de verwachte omzet op van alle open kansen, ongeacht wanneer ze sluiten, vermenigvuldigd met hun kans en het sluitingspercentage van hun fase. Kansen die langer dan 30 dagen stilstaan, worden verminderd.

Wat is de bandbreedte van de voorspelling?

De kolommen **BI 80 onder** en **BI 80 boven**, en die van 95 op het formulier, zijn een vaste marge rond het voorspelde bedrag, geen statistisch interval.

Hoe wordt het churnrisico berekend?

Het begint bij 50 en beweegt mee met de dagen zonder wijziging, de tickets, het sentiment, de onboarding en het bedrag. Het kijkt alleen naar gewonnen kansen, elke nacht.

Vult het churnrisico zich helemaal vanzelf?

Nee. Het sentiment van de tickets en de onboarding vul je met de hand in, en de tickets tellen alleen mee met Helpdesk (Enterprise).

Hoe wordt een AVG-verzoek afgehandeld?

Het wordt met de hand aangemaakt door een verkoopmanager onder **CRM-intelligentie › Verzoeken van betrokkenen** en afgehandeld met de knop van het type. Er is geen portaal voor de betrokkene.

Blijft er een spoor van wat er gebeurt?

Ja. Elk afgehandeld verzoek en elke run van de berekeningen komen in het auditlogboek, dat niet gewijzigd of verwijderd kan worden. Het zegt wat er is gedaan en door wie, maar niet het tijdstip.

Staan de schermen in mijn taal?

Ja, ze verschijnen in de taal van de gebruiker. De teksten van de aanbevelingen op basis van regels staan altijd in het Engels.

Welke aanbevelingen genereert de module zonder AI?

Afhankelijk van de score verschijnt **Vandaag bellen**, **Demo versturen**, **Toevoegen aan nurture-drip** of **Diskwalificeren**. Elke maandag komt er een samenvatting per e-mail.

Kan ik de tijden van de berekeningen wijzigen?

De frequenties van de taken wijzig je onder **Instellingen › Technisch › Automatisering › Geplande acties**, met de ontwikkelaarsmodus ingeschakeld. De tijden die onder **Configuratie** staan, doen niets.

Werkt het met meerdere bedrijven?

Ja. Elk bedrijf werkt met zijn eigen configuratie, regels en scores, en de toestemming voor de AI geldt ook per bedrijf.

Wat gebeurt er als er iets misgaat?

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

Hoeveel kost de module?

De licentie van de module, 9 € per Odoo-versie, plus het abonnement op FlexigoTech Cloud, met 14 dagen proef zonder creditcard.

MODULEGIDS · CRM LEAD SCORING

24 Woordenlijst

Lead	Een zakelijk contact dat nog niet is omgezet in een deal. Dit is wat de module scoort.
Kans	Een concrete deal in de CRM, met zijn verwachte omzet, kans en fase.
Scoreregel	Een voorwaarde die jij schrijft over een veld van de lead. Als die klopt, telt zijn punten op bij de score.

Dimensie	Het soort signaal dat een regel meet, bijvoorbeeld het budget, de fase of de interesse.
Technische naam van het veld	De interne naam van het leadveld dat de regel bekijkt, zoals expected_revenue, probability of priority.
Operator	De vergelijking van de regel: gelijk aan, bevat, groter dan of gelijk aan, of kleiner dan of gelijk aan.
Drempelwaarde	De waarde waarmee de regel het veld vergelijkt.
Gewicht of punten	Wat een regel optelt als ze van toepassing is, van 0 tot 100.
Score	De som van de punten van de actieve regels die voor een lead gelden, begrensd tussen 0 en 100. De AI berekent dit niet.
Scorelabel	De scoreklasse: **Koud (0-20)**, **Lauw (21-40)**, **Heet (41-70)** of **Zeer heet (71-100)**.
Trend	Of de score verbetert, ongewijzigd blijft of verslechtert ten opzichte van de vorige berekening.
Veroudering	Optionele korting van een interactieregel bij het scoren van een lead die al meer dan 60 dagen ongewijzigd is.
AI-vervolgstap	Voorstel dat de AI van FlexigoTech Cloud genereert voor een opportunity, gemarkeerd als gegenereerd door kunstmatige intelligentie.
Urgentie	Hoe dringend de volgende stap is: **Onmiddellijk**, **Hoog**, **Gemiddeld** of **Laag**.
Risico volgens de AI	Het risico van de opportunity zoals de AI het aangeeft, met de reden: **Laag**, **Gemiddeld** of **Hoog**.
Concept voor opvolging	Een opvolgtekst die de AI voorstelt, zodat je die controleert en verstuurt.
Gewogen funnel	De som van de verwachte omzet van de open opportunities, vermenigvuldigd met hun waarschijnlijkheid en met het sluitingspercentage van hun fase.
Sluitingspercentage	Gewonnen gedeeld door gewonnen plus verloren, vanaf een fase en verder.
Marge van de prognose	De bandbreedte rond het voorspelde bedrag, met twee niveaus, 80 en 95. Het is een vaste marge, geen statistisch interval.
Churnrisico	Score van 0 tot 100 voor elke gewonnen opportunity, die start bij 50 en stijgt of daalt op basis van inactiviteit en andere factoren.
Risicoband	De klasse van het churnrisico: **Risicovol**, **Aandachtslijst** of **Stabiel**.
Verzoek van betrokkene	AVG-verzoek van een persoon over zijn gegevens: inzage, verwijdering, overdraagbaarheid, rectificatie of bezwaar. Wordt handmatig aangemaakt door een verkoopmanager.
Profilering	Het gebruik van de gegevens van een opportunity om die te scoren of naar de AI te sturen. **Profilering uitschakelen** voorkomt dat.
Auditlogboek	Lijst van wat er is gedaan en wie het heeft gedaan, die niet kan worden gewijzigd of verwijderd.

25 Checklist en contact

- [ ] Je hebt Odoo 17, 18, 19 of 20, op Odoo.sh of op je eigen server, en de CRM is geïnstalleerd.
- [ ] Je hebt de module geïnstalleerd en de productiedatabase heeft FlexigoTech Cloud gekoppeld in **Instellingen › FlexigoTech Cloud**.
- [ ] Je hebt de proefperiode van 14 dagen gestart in de productiedatabase, niet in een stagingkopie of een database met demogegevens.
- [ ] Een beheerder heeft de configuratie van het bedrijf aangemaakt in **CRM-intelligentie › Configuratie**.
- [ ] Een beheerder heeft de tekst gelezen over wat de AI ontvangt en heeft op **Accepteren en FlexigoTech Cloud AI inschakelen** geklikt in **CRM-intelligentie › Configuratie**.
- [ ] Je hebt je eerste regels aangemaakt in **CRM-intelligentie › Scoreregels**: een nieuwe installatie bevat er geen.
- [ ] Een beheerder heeft op **Nu alles uitvoeren** geklikt en de scores verschijnen in **CRM-intelligentie › Leadscores**.
- [ ] Je hebt op **AI-vervolgstap** geklikt bij een opportunity en binnen een minuut of twee toont het tabblad **AI-vervolgstappen** het resultaat.
- [ ] De prognose verschijnt in **CRM-intelligentie › Omzetprognoses** met haar bedrag en haar marges.
- [ ] Een gewonnen opportunity heeft haar risico in **CRM-intelligentie › Churnrisico**, met haar band.
- [ ] Een verkoopmanager heeft een testverzoek aangemaakt in **CRM-intelligentie › Verzoeken van betrokkenen** en de actie staat in **CRM-intelligentie › Auditlogboek**.
- [ ] Op maandag komt de samenvatting met de open aanbevelingen van de afgelopen 7 dagen aan bij de verkoopmanagers of bij de ontvangers die je hebt gekozen.

Wil je dat wij het samen met je inrichten, schrijf ons dan. Met het Pro-plan bekijken we het, indien nodig, via videogesprek.

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).