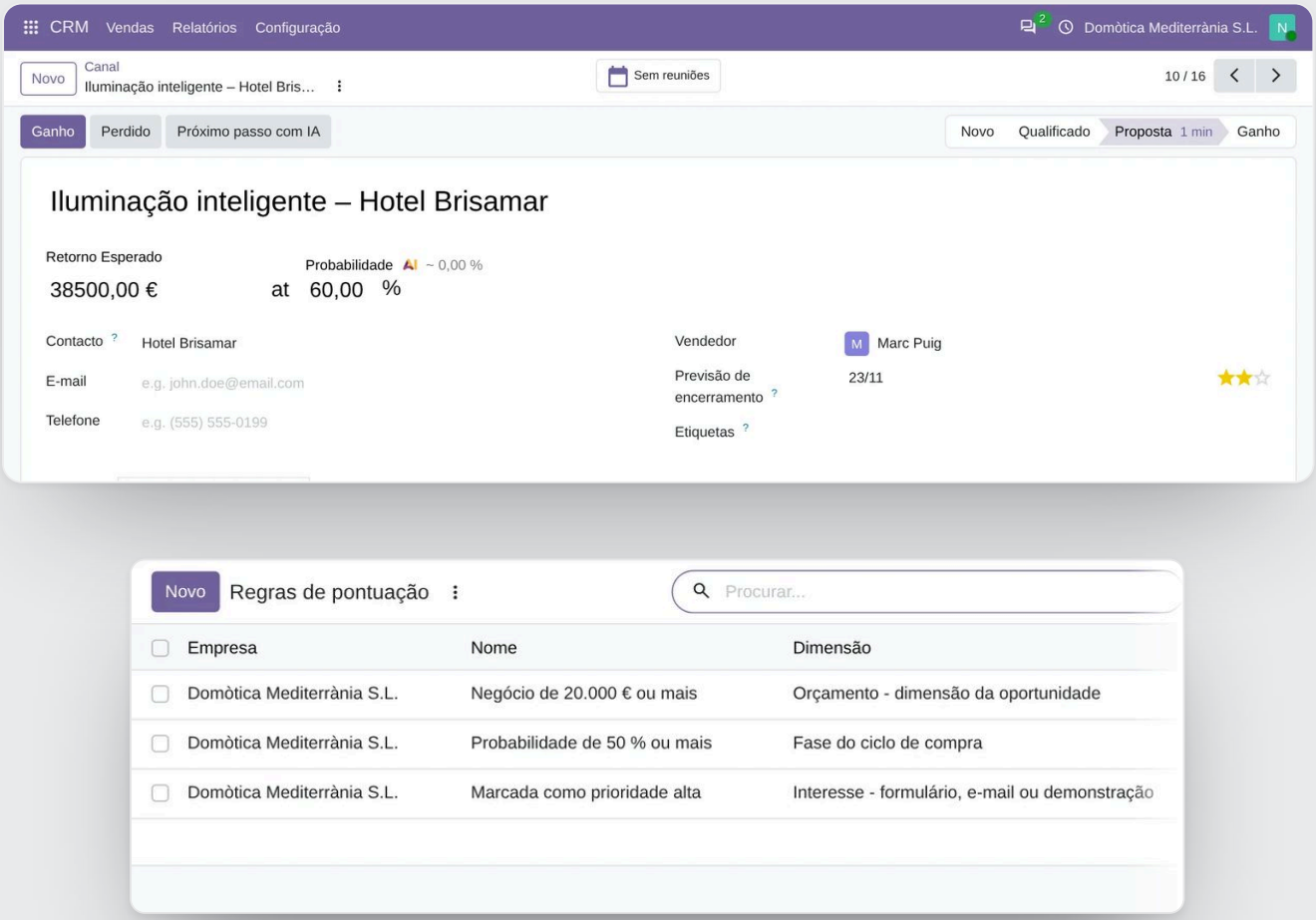
GUIA DO MÓDULO · CRM E VENDAS

CRM Lead Scoring para Odoo

Pontue os seus leads com as suas próprias regras e deixe a IA do FlexigoTech Cloud propor o próximo passo de cada oportunidade, com o seu risco e um rascunho de seguimento.

Odoo 17 · 18 · 19 · 20 | 14 dias de teste, sem cartão | Edição de 18-11-2026



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 capítulo. Os nomes dos menus e botões são os do Odoo em português.

1	Para quem é e o que resolve	3
2	O módulo em números	4
3	Onde o vê no seu Odoo	5
4	O que precisa antes de começar	6
5	O teste da FlexigoTech Cloud	6
6	Pôr em funcionamento passo a passo	8
7	As suas regras de pontuação: campo, operador, limite e pontos	11
8	A pontuação de cada prospeto: de 0 a 100, a sua etiqueta e a sua tendência	14
9	O próximo passo com a IA do FlexigoTech Cloud	16
10	O que a IA recebe e quem aceita	18
11	Recomendações por regras e o resumo de cada segunda-feira	21
12	A previsão de receitas	23
13	O risco de abandono de cada cliente ganho	25
14	Pedidos RGPD e o registo de auditoria	28
15	Os dados que saem e voltam	32
16	O que acontece sozinho	33
17	As opções do módulo e como vêm	34
18	Segurança e dados pessoais	36
19	Várias empresas	37
20	Se algo falhar	38
21	Outras formas de fazer	39
22	Planos e preço	39
23	Perguntas frequentes	40
24	Glossário	42
25	Lista de verificação e contacto	44

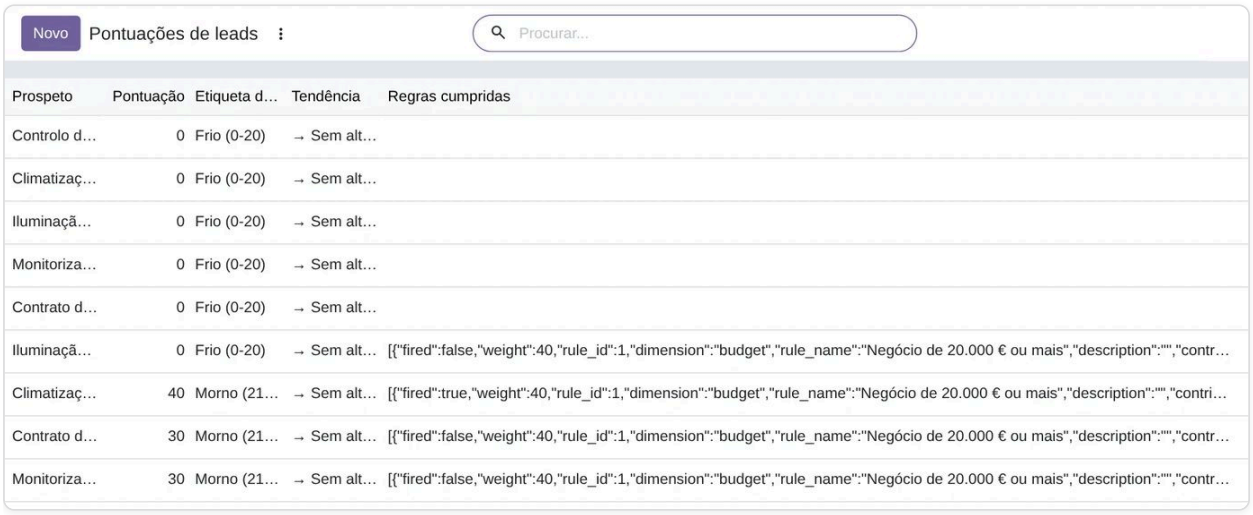
Este guia descreve a versão 20.0.1.2.0 do módulo (ramo 20.0 do Odoo, commit 01efb393c). Tudo o que conta sai do código publicado, da documentação oficial da plataforma ou de capturas reais.

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. O módulo também existe para o Odoo 17, 18 e 19.

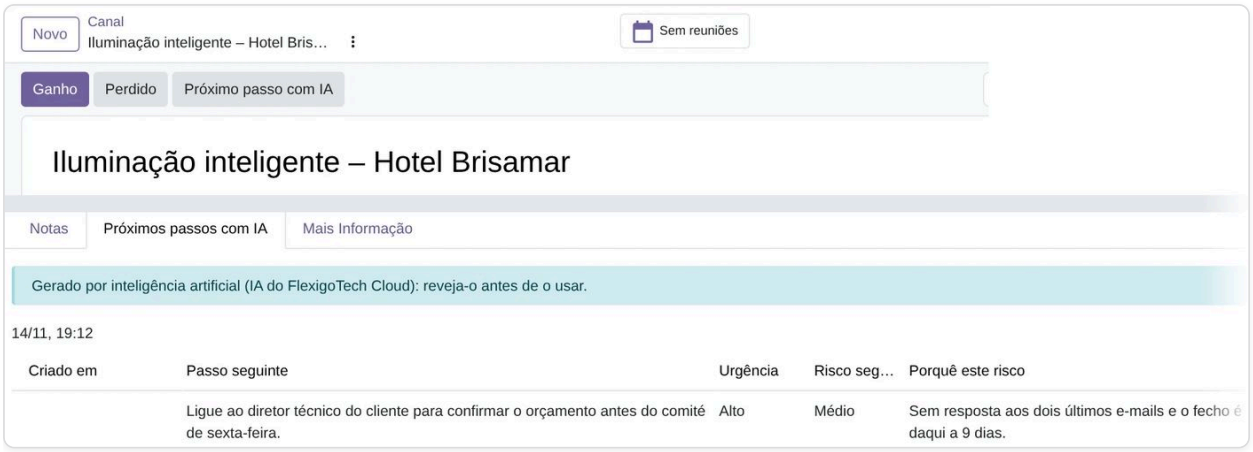
1 Para quem é e o que resolve

Sem o módulo, cada um decide ao olho quais os leads a atender primeiro. Para saber o que há a fazer, percorrem-se as oportunidades uma a uma. O funil do trimestre soma-se à mão. Os clientes ganhos que arrefecem não se veem. E quando chega um pedido RGPD, os dados do titular procuram-se à mão no CRM.

Com o módulo, cada lead tem uma pontuação de 0 a 100 que é a soma dos pontos das regras que escreveu e que se cumprem. A previsão pondera cada oportunidade aberta pela sua probabilidade e pela taxa de fecho da sua fase. O risco de abandono calcula-se para cada oportunidade ganha. Os pedidos RGPD tratam-se com um botão e ficam num registo de auditoria. Para cada oportunidade, a IA da FlexigoTech Cloud propõe o próximo passo, a sua urgência, o risco com o respetivo motivo e um rascunho de seguimento.



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



- **Captura real do Odoo 20.** Uma oportunidade com o seu próximo passo com IA, assinalado como gerado por inteligência artificial.

O que muda no dia a dia

- Os leads ordenam-se por uma pontuação que depende apenas das suas regras, com etiqueta de **Frio (0-20)** a **Muito quente (71-100)**.
- Todas as noites recalculam-se as pontuações dos leads novos ou alterados, e com **Executar tudo agora** lança-se tudo de imediato.
- Todas as noites sai a previsão do funil aberto, com o montante previsto e a sua margem.

- As oportunidades ganhas entram todas as noites numa faixa de risco conforme os dias sem alterações, entre outros fatores.
- Todas as segundas-feiras chega por e-mail um resumo com as recomendações abertas dos últimos 7 dias.

O que não faz

- A IA não pontua nem aprende com as suas vendas: a pontuação é a soma dos pontos das suas regras.
- A pontuação não aparece na ficha da oportunidade: está em **Inteligência CRM › Pontuações de leads**.
- Não há portal para o titular: os pedidos RGPD são criados à mão por um responsável de vendas.
- A margem da previsão, com os seus limites inferior e superior, é uma margem fixa, não um intervalo estatístico.
- Os textos das recomendações por regras saem em inglês em todos os idiomas.
- Não funciona sem a subscrição da FlexigoTech Cloud ou o seu teste de 14 dias.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

2 O módulo em números

17 a 20
versões do Odoo

14
dias de teste sem cartão

7
tarefas agendadas

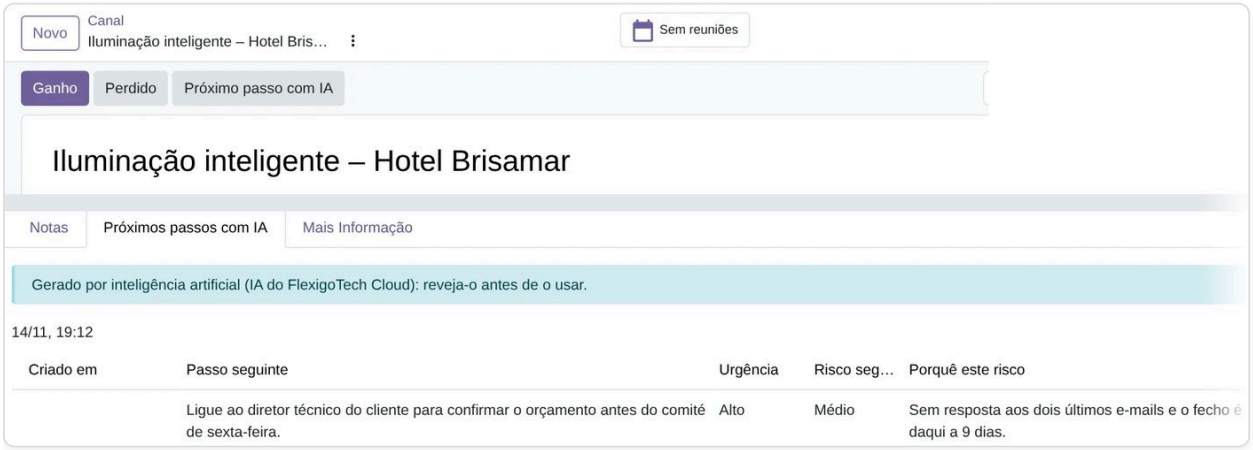
8
próximos passos com IA por noite, por predefinição

500 ou 1.000
documentos por mês, com o plano Standard ou Pro

5.899
linhas de código e 156 testes automáticos

As dependências do módulo são o CRM, o e-mail, o website e os resumos do Odoo, além da FlexigoTech Cloud, pelo que funciona na Community e na Enterprise. Os tickets de suporte que contam para o risco de abandono vêm do Helpdesk, que é da Enterprise.

3 Onde o vê no seu Odoo



- **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 a sua margem.
Inteligência CRM › Quotas de vendas	A quota de cada comercial por período e 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 tira com **Criar instantâneo**: quantos leads têm pontuação e quantos têm o setor e as atividades.
Inteligência CRM › Modelos de IA	Que modelo da IA da FlexigoTech Cloud 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 pontua-se, prevê-se, calcula-se o risco e atualizam-se as recomendações, e todas as segundas-feiras chega o resumo semanal. Os ecrãs do módulo saem no idioma do utilizador, mas os textos das recomendações por regras saem sempre em inglês.

4 O que precisa antes de começar

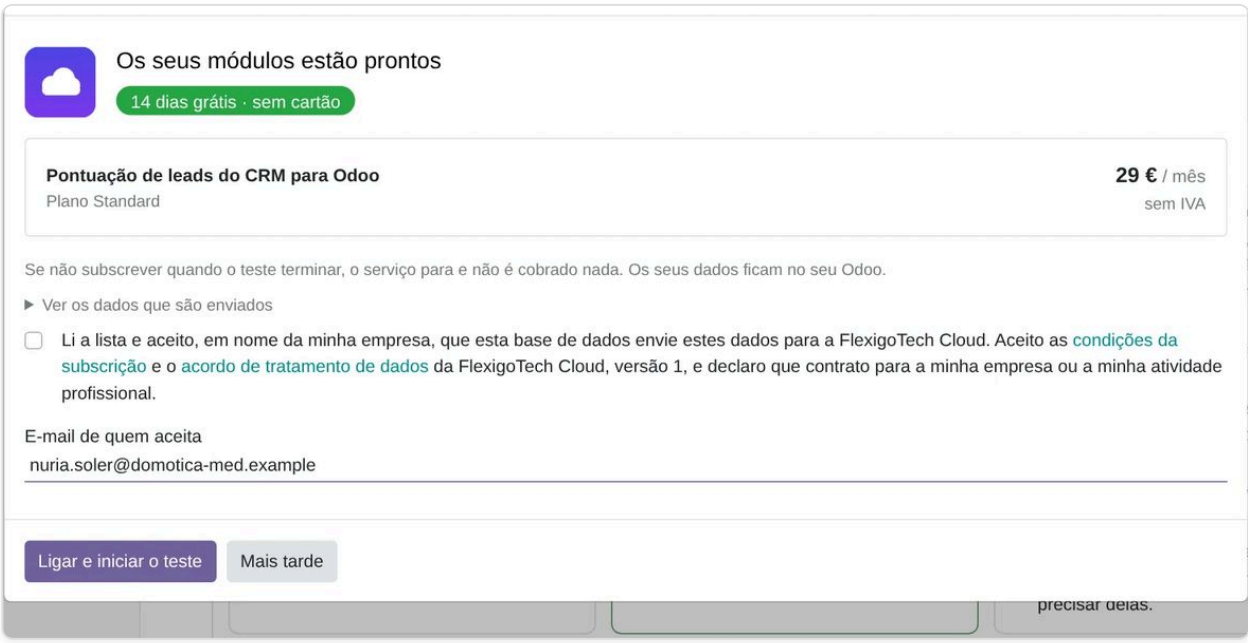
- Odoo 17, 18, 19 ou 20, no Odoo.sh ou no seu próprio servidor. Não funciona no Odoo Online, que não permite instalar módulos de terceiros.
- O CRM do Odoo, porque o módulo vive nele e trabalha com os seus leads e oportunidades.
- Um administrador, que cria a configuração da empresa, aceita o que recebe a IA e carrega em **Executar tudo agora**.
- Um responsável de vendas, que escreve as regras de pontuação e trata dos pedidos RGPD.
- A subscrição da 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, pôr o montante previsto das quotas de vendas, pôr o sentimento dos tickets e a integração que o risco de abandono usa, e criar e resolver os pedidos RGPD.

Instala-se como qualquer módulo Odoo de terceiros, no Odoo.sh ou no seu servidor. O Odoo instala ao mesmo tempo `flexigotech_cloud`, a ligação à FlexigoTech Cloud, e as apps de que depende: CRM.

5 O teste da FlexigoTech Cloud

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 ponha o seu e-mail.

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

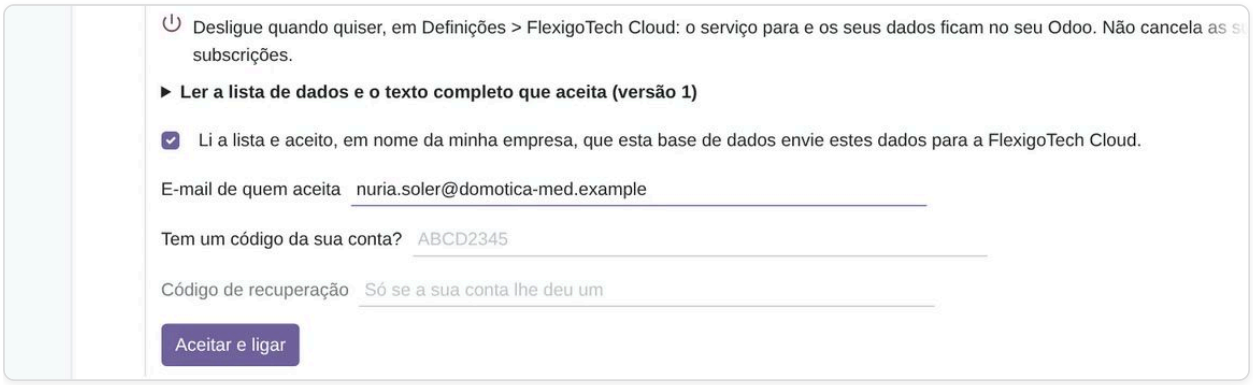
Marque «Li a lista e aceito, em nome da minha empresa…» (inclui as condições da subscrição e o contrato de subcontratação do tratamento) e escreva o **E-mail de quem aceita**.

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.

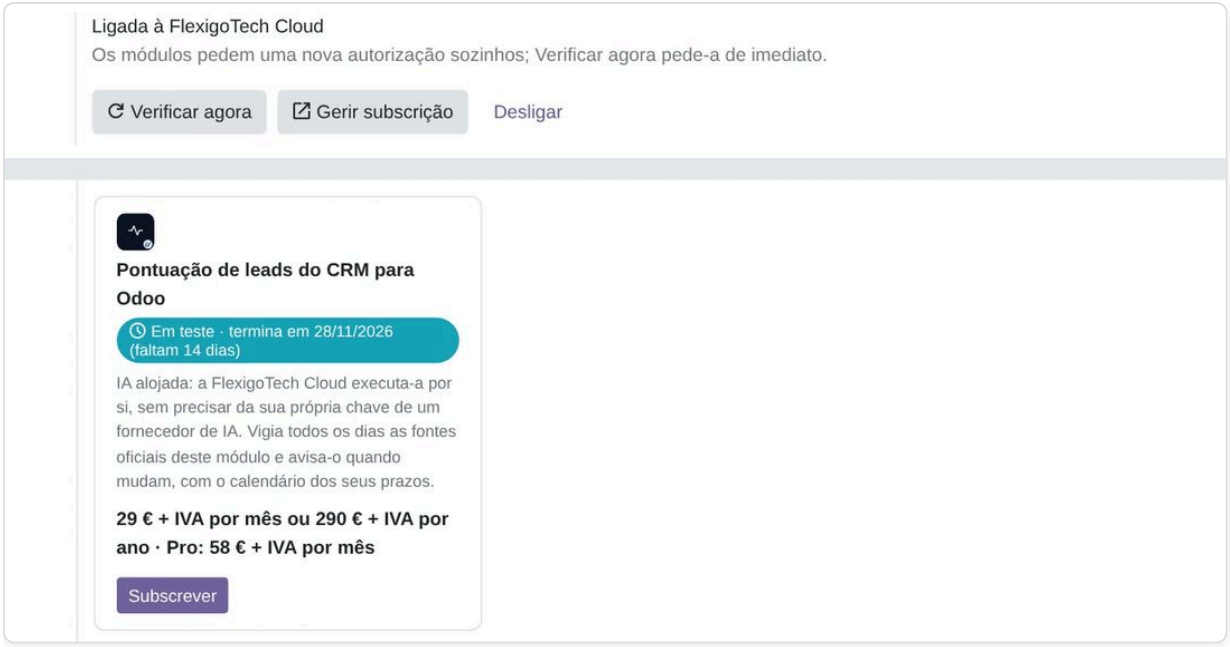
O mesmo, a partir das Definições

Em **Definições › FlexigoTech Cloud** está a lista completa do que a base envia. Marque a caixa, ponha o e-mail e carregue em **Aceitar e ligar**. Se já tiver 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.

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

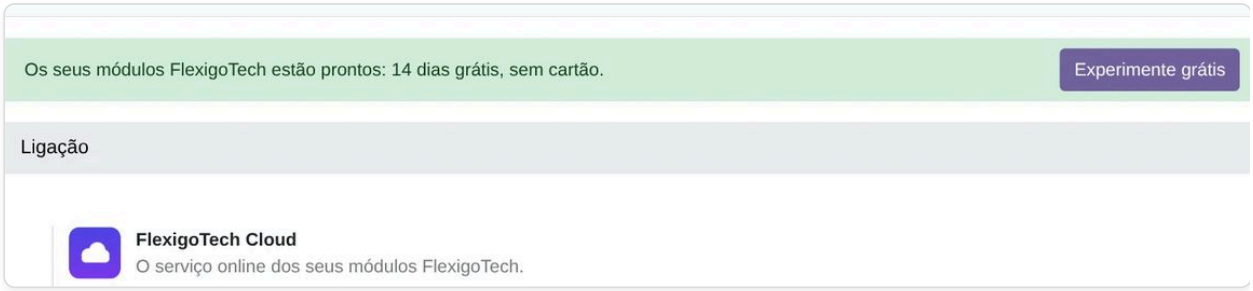
> Numa cópia neutralizada (staging) ou numa base de dados com dados de demonstração não é possível iniciar um teste: as Definições indicam-no com «Esta base de dados é uma cópia neutralizada ou tem dados de demonstração, por isso aqui não se podem iniciar testes.»

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

6 Pôr em funcionamento passo a passo

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 grava.

3 Leia e aceite o que recebe a IA

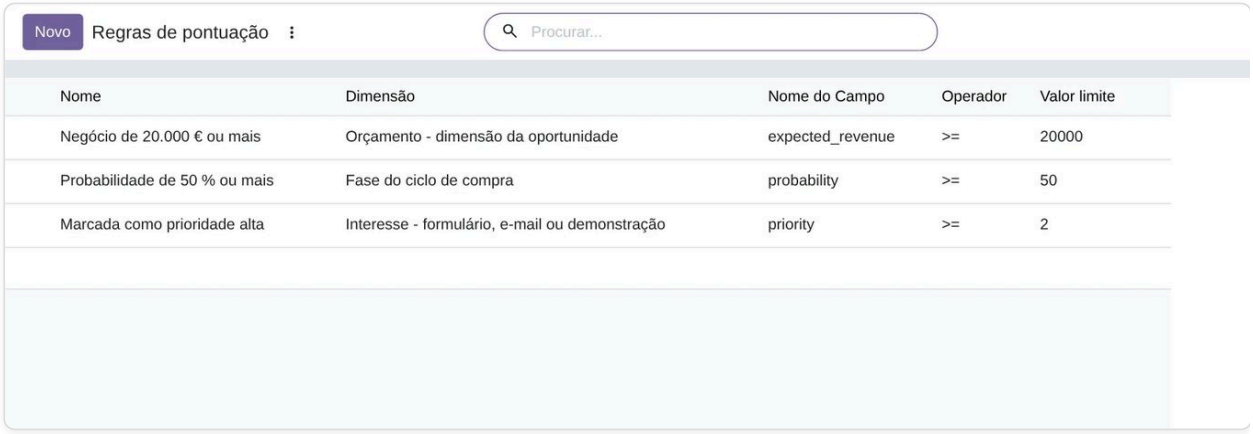
Nesse ecrã, leia «O que a IA da FlexigoTech Cloud recebe». Aí está o texto exato dos dados de cada oportunidade que saem para o FlexigoTech Cloud. Se estiver de acordo, clique em **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud**. O módulo regista quem o aceitou e quando. Enquanto não o aceitar, nenhuma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

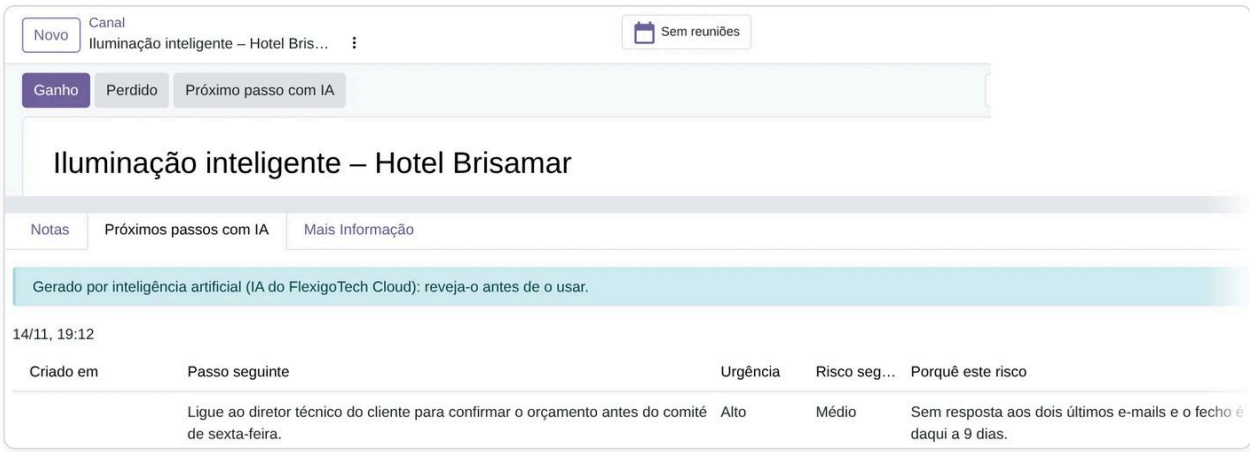
Em **Inteligência CRM › Configuração**, um administrador carrega em **Executar tudo agora**. Faz de imediato o que se faz todas as noites: a pontuação, a previsão, o risco de abandono, as recomendações e, com a IA aceite, o envio das oportunidades desse dia para a FlexigoTech Cloud. Assim tem a primeira 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**, assinalada como gerada por IA. Enquanto estiver pendente, em vez do botão aparece **Verificar o próximo passo da IA**.

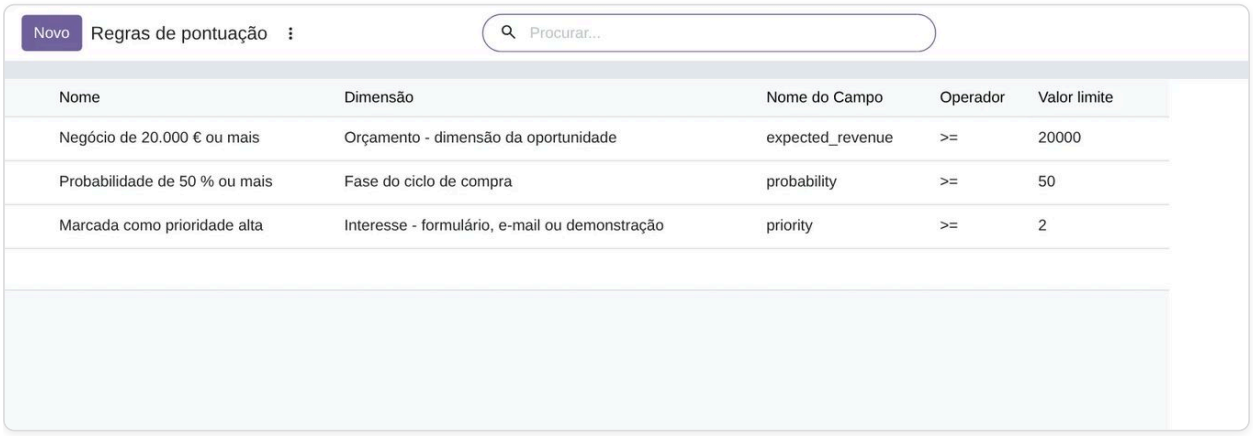


- **Captura real do Odoo 20.** A oportunidade com o separador **Próximos passos com IA** e o aviso «Gerado por inteligência artificial (IA do FlexigoTech Cloud): reveja-o antes de o usar.»

> 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 RGPD. Se outra pessoa tentar aceitar ou retirar, o Odoo diz «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 predefinição. 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.

7 As suas regras de pontuação: campo, operador, limite e pontos



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

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

O que preenche 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 prospeto que a regra analisa, escrito à mão, como expected_revenue, probability ou priority.
Operador	Na lista aparecem =, contém, >= e <=. Vem definido como =.
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 definido como 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** executa-se todos os dias. Também pode carregar em **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. **Abra a lista**
   Entre em **Inteligência CRM › Regras de pontuação** e carregue em **Novo**.

2 **Preencha a regra**

Escreva o **Nome**, escolha a **Dimensão**, escreva o **Nome do Campo**, escolha o **Operador** e defina o **Valor limite** e o **Peso**.

3 **Guarde**

A regra aplica-se no cálculo de pontuações seguinte.

> O **Nome do Campo** é obrigatório: sem ele, o formulário não se guarda. Também não se guarda 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.

As etiquetas e a tendência

PONTUAÇÃO	ETIQUETA
De 0 a 20	**Frio (0-20)**
De 21 a 40	**Morno (21-40)**
De 41 a 70	**Quente (41-70)**
De 71 a 100	**Muito quente (71-100)**

A **Tendência** compara com o cálculo anterior: indica que melhora se a pontuação subir mais de 2 pontos, que piora se descer mais de 2 e, caso contrário, que não muda. Cada valor leva à frente uma seta.

O que verifica cada regra

O **Nome do Campo** é o nome técnico de um campo do prospeto. Se o prospeto não tiver esse campo, a regra procura-o na empresa do seu contacto. Assim pode pontuar, por exemplo, o setor com industry_id: um campo que aponta para outro registo compara-se pelo seu nome.

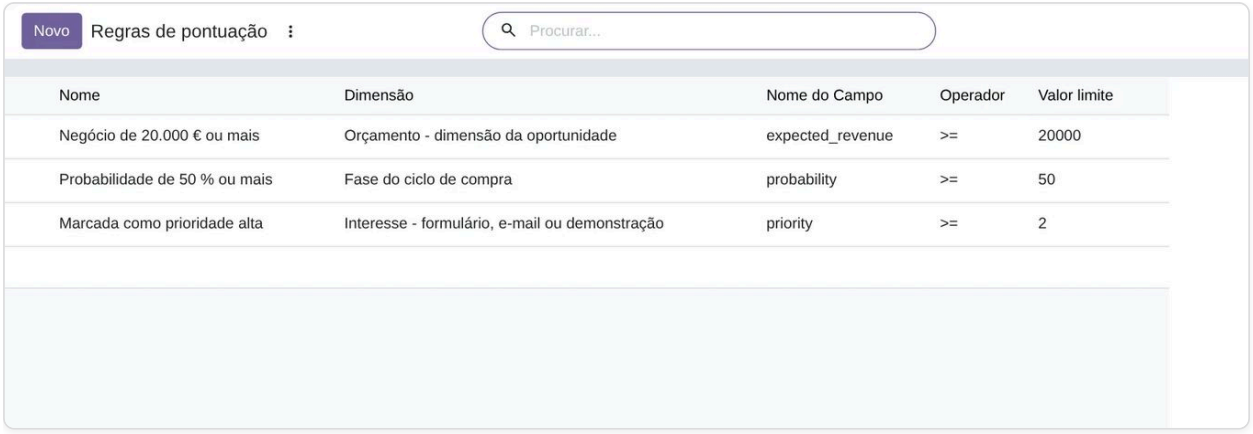
O **Operador** vem definido como =. Com >= e <= comparam-se números, e com contém procura-se um texto dentro do campo, sem distinguir maiúsculas de minúsculas. Com = e o **Valor limite** vazio, a regra cumpre-se se o campo tiver algum valor: numa caixa, se estiver marcada.

Dias de perda de validade

Dias de perda de validade vem definido como 0 e só é tido em conta se for maior que 0 e a regra for da dimensão **Interação - atividade recente**. Nesse caso, passados 60 dias sem que ninguém guarde uma alteração no prospeto, a regra subtrai 5 pontos por cada dia a mais. O número que puser não altera esses 60 dias. E só atua ao pontuar: como cada noite só se pontuam os prospetos novos ou alterados nas últimas 24 horas, na prática só subtrai na primeira pontuação de um prospeto que estava mais de 60 dias sem alterações.

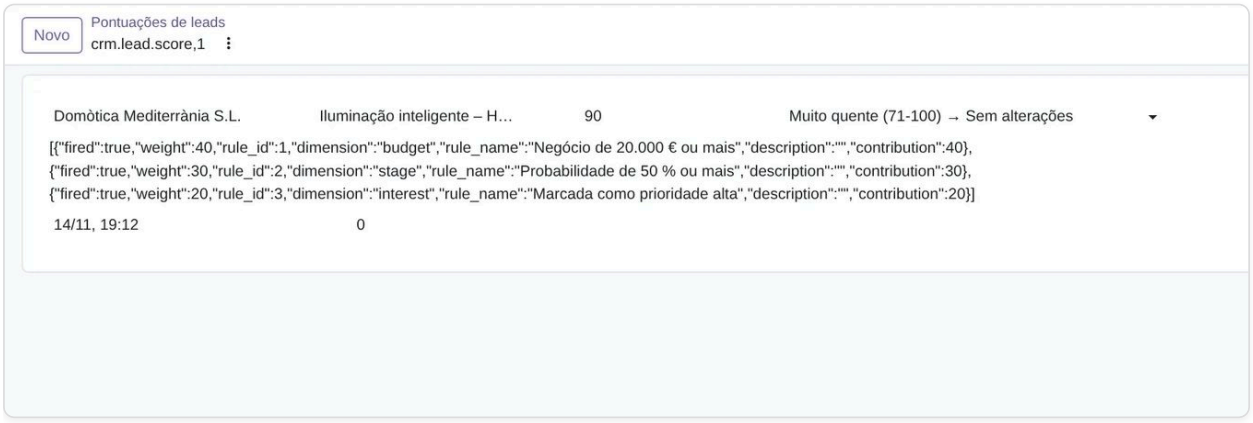
Um exemplo com as regras dos ecrãs

A lista da captura traz três regras. A primeira analisa o campo de receitas esperadas com o operador maior ou igual e o limite 20000, na dimensão **Orçamento - dimensão da oportunidade**. A segunda analisa a probabilidade com maior ou igual e o limite 50, na dimensão **Fase do ciclo de compra**. A terceira analisa a prioridade com maior ou igual e o limite 2, na dimensão **Interesse - formulário, e-mail ou demonstração**.



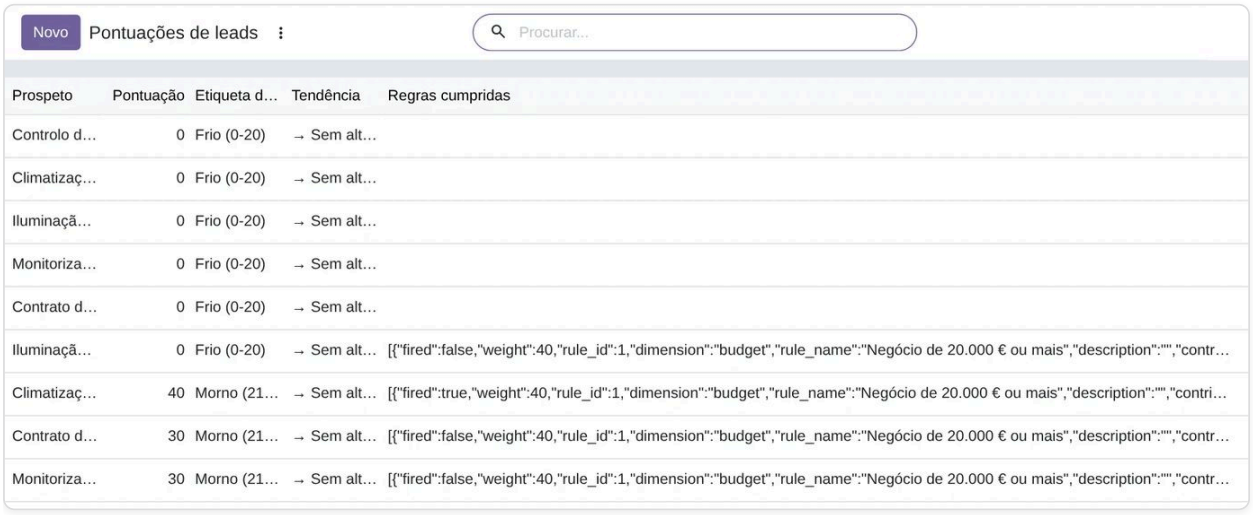
- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Regras de pontuação** com as três regras do exemplo.

Na ficha de pontuação da outra captura cumprem-se as três. Cada regra cumprida fica registada na pontuação com os pontos que deu, e a pontuação é a soma desses pontos, com o máximo em 100. O prospeto passa a **Muito quente (71-100)**.



- **Captura real do Odoo 20.** A ficha de uma pontuação **Muito quente (71-100)** com as regras que se cumpriram.

8 A pontuação de cada prospeto: de 0 a 100, a sua etiqueta e a sua tendência



Prospeto	Pontuação	Etiqueta d…	Tendência	Regras cumpridas
Controlo d…	0	Frio (0-20)	→ Sem alt…	
Climatizaç…	0	Frio (0-20)	→ Sem alt…	
Iluminaçã…	0	Frio (0-20)	→ Sem alt…	
Monitoriza…	0	Frio (0-20)	→ Sem alt…	
Contrato d…	0	Frio (0-20)	→ Sem alt…	
Iluminaçã…	0	Frio (0-20)	→ Sem alt…	[{"fired":false,"weight":40,"rule_id":1,"dimension":"budget","rule_name":"Negócio de 20.000 € ou mais","description":"","contr…
Climatizaç…	40	Morno (21…	→ Sem alt…	[{"fired":true,"weight":40,"rule_id":1,"dimension":"budget","rule_name":"Negócio de 20.000 € ou mais","description":"","contri…
Contrato d…	30	Morno (21…	→ Sem alt…	[{"fired":false,"weight":40,"rule_id":1,"dimension":"budget","rule_name":"Negócio de 20.000 € ou mais","description":"","contr…
Monitoriza…	30	Morno (21…	→ Sem alt…	[{"fired":false,"weight":40,"rule_id":1,"dimension":"budget","rule_name":"Negócio de 20.000 € ou mais","description":"","contr…

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

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

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

De onde vem cada dado

CRM Intelligence: calcular as pontuações dos leads	Tarefa agendada que se executa todos os dias. Pontua os prospetos 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 se faz cada noite: 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 vê em cada registo

Prospeto	A oportunidade ou prospeto 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. É mostrada em formato JSON.
Último cálculo	Data e hora em que a pontuação foi calculada.

Estados

A etiqueta é o estado de cada prospeto 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 prospetos até que alguém guarde 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.

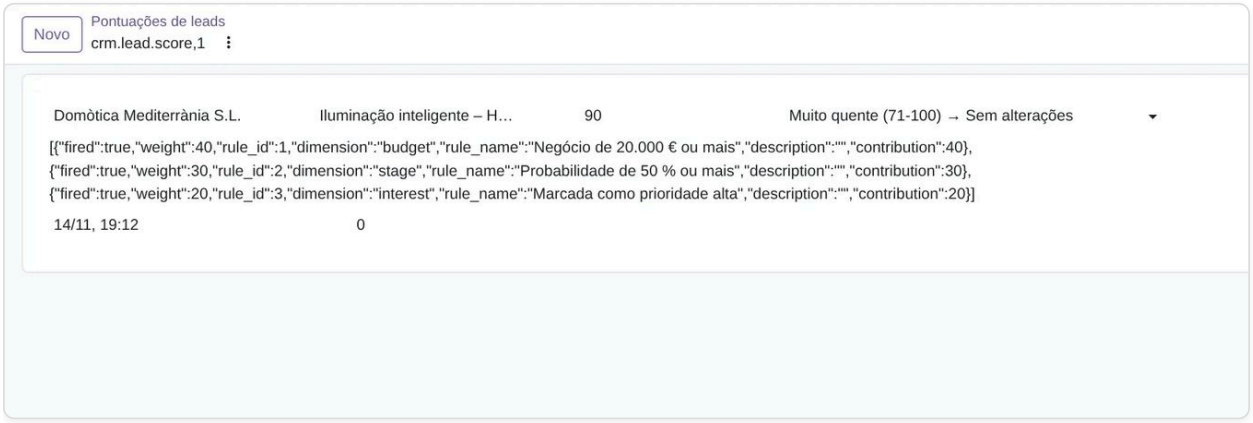
Quando se pontua

Cada noite, a tarefa **CRM Intelligence: calcular as pontuações dos leads** pontua os prospetos que nunca foram pontuados e os que alguém alterou nas últimas 24 horas. Ao criar um prospeto cria-se-lhe a respetiva ficha de pontuação, a 0 até ao cálculo seguinte. Se alterar uma regra, os outros prospetos não voltam a ser pontuados até que sejam tocados.

Para pontuar de imediato, um administrador clica em **Executar tudo agora** em **Inteligência CRM › Configuração**. Pontua os mesmos prospetos que a tarefa da noite e lança também a previsão, o risco de abandono e as recomendações. Se não for administrador, o Odoo responde: «Apenas um administrador pode executar as tarefas do Inteligência CRM.»

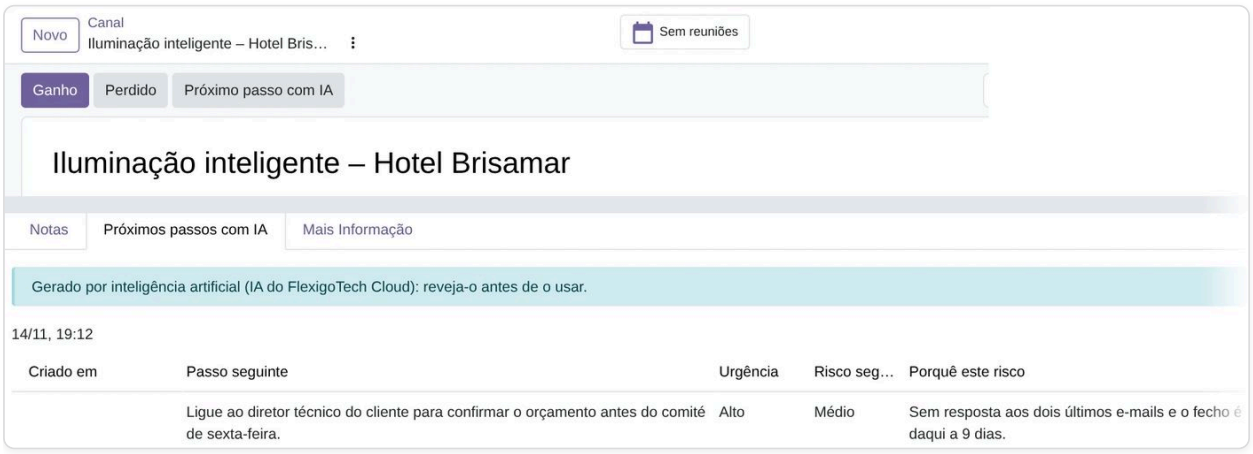
Um exemplo de início ao fim

Na captura do registo, a pontuação é **Muito quente (71-100)** e o detalhe de **Regras cumpridas** recolhe três regras que se cumprem. Cada regra dá os seus pontos e a pontuação é a soma dos três, dentro do intervalo da etiqueta **Muito quente (71-100)**.



- **Captura real do Odoo 20.** O registo de uma pontuação com a etiqueta **Muito quente (71-100)** e as suas regras cumpridas.

9 O próximo passo com a IA do FlexigoTech Cloud



- **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.
- Cada noite, para as oportunidades novas ou alteradas desde o seu último próximo passo: 8 por noite por predefinição.
- Enquanto houver um trabalho pendente, a tarefa **Inteligência CRM: recolher os próximos passos com IA do FlexigoTech Cloud** pergunta de 2 em 2 minutos. Também pode perguntar você 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 estiver descartada.

O que volta

Voltam 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 posto de parte, não é apagado.

> 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 aparecem as oportunidades excluídas da definição de perfis nem as marcadas como denunciante. Se o FlexigoTech Cloud não conseguir responder, a oportunidade indica-o numa nota e nada muda.

O que pode acontecer com um próximo passo

CASO	O QUE SIGNIFICA
Sem pedir	A oportunidade ainda não tem um próximo passo com IA. Vê-se **Próximo passo com IA**.
A caminho	O texto já saiu para o FlexigoTech Cloud. Vê-se **Verificar o próximo passo da IA** e fica oculto **Próximo passo com IA**.
Recebido	O resultado fica no separador **Próximos passos com IA** e em **Inteligência CRM › Recomendações**. O anterior é posto de parte, não é apagado.
Falhado	A oportunidade indica-o numa nota e nada muda.
Perdido pela nuvem	Se o FlexigoTech Cloud já não tiver o trabalho, volta a enviá-lo, uma única vez.
Descartado	Alguém carregou em **Descartar** na recomendação e ela deixa de contar como aberta.

Quando não aparece nada

- Sem a subscrição do FlexigoTech Cloud ou o seu teste de 14 dias. O teste inicia-se na base de dados de produção, não numa cópia de staging nem numa base de dados com dados de demonstração, em Definições › FlexigoTech Cloud.
- Até um administrador carregar em **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** em **Inteligência CRM › Configuração**. Fica registado quem aceitou e quando, e **Retirar** remove a autorização.
- Com oportunidades com **Excluir da definição de perfis**, também quando a marca está numa outra oportunidade do mesmo cliente ou com o mesmo e-mail.
- Com oportunidades marcadas como **É denunciante**. As duas marcas definem-se em **Inteligência CRM › Privacidade do prospeto**.

Onde corre e quanto custa

Corre no FlexigoTech Cloud, no nosso próprio servidor da Netcup na Alemanha, com um modelo de pesos abertos e sem qualquer outro fornecedor de IA. A entrada fica em memória até 45 minutos e a resposta até 1 hora. Depois não se guarda nenhum texto, apenas contadores de utilização. Cada próximo passo consome um documento do mês: 500 por mês por base de dados de produção com o plano Standard, 1.000 com o Pro e 20 numa base de testes.

Campos do registo

Último passo seguinte com IA	Quando a IA propôs o último próximo passo desta oportunidade.
Gerado por IA	Marca da recomendação: reveja-a antes de a usar.
Risco segundo a IA	**Baixo**, **Médio** ou **Alto**.
Modelo de IA e **Versão das instruções**	Com que modelo e instruções foi gerado.

Um exemplo

Na oportunidade de iluminação inteligente do Hotel Brisamar, com 38.500,00 € de receita esperada e fecho previsto a 23 nov, o separador **Próximos passos com IA** mostra, gerado a 14 nov às 18:36, o próximo passo:

ligar ao diretor técnico do cliente para confirmar o orçamento antes do comité de sexta-feira. Em **Inteligência CRM › Recomendações** aparece com urgência **Alto** e risco **Médio**, por não haver resposta aos dois últimos e-mails e fechar dentro de 9 dias. Inclui um rascunho de seguimento para enviar.



- **Captura real do Odoo 20.** Oportunidade com **Verificar o próximo passo da IA** enquanto o próximo passo está a caminho.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

10 O que a IA recebe e quem aceita



- **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**. São o título, a fase e o funil, a receita esperada e a respetiva 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 seguem em texto simples, sem respostas citadas, e o autor só aparece como função. Não saem endereços de e-mail, telefones nem sítios Web, nem os nomes do cliente e dos seus contactos. Cada pedido tem até 8.000 caracteres.

Os botões e os dados da autorização

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 autorização não estiver dada.
Retirar	Só o vê um administrador e apenas quando a autorização está dada. Remove a autorização.

IA do FlexigoTech Cloud aceite	Caixa só de leitura: indica se a autorização está dada.
Aceite em e **Aceite por**	Quem aceitou e quando. São só de leitura.
Próximos passos com IA por noite	Quantas oportunidades alteradas envia a tarefa noturna. Vem com 8.

Estados

- Não aceite: nenhuma oportunidade sai 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. **Carregue em Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud**
   Ficam registados **Aceite por** e **Aceite em**. Para retirar, carregue em **Retirar**.

O que nunca sai

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

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

Quem pode mexer na autorização

Se alguém que não é administrador tentar aceitar ou retirar, vê «Apenas um administrador pode aceitar ou retirar o que a IA do FlexigoTech Cloud recebe.» O mesmo acontece se se tentar alterar a empresa de uma configuração aceite: levada para outra empresa, daria por aceite o que ninguém aceitou aí. Por isso, uma alteração de empresa exige também ser administrador.

Obter a configuração de uma empresa exige ser utilizador interno dessa empresa. Caso contrário, aparece «Apenas um utilizador interno pode obter a configuração do Inteligência CRM de uma das suas empresas.»

O que mais é preciso para que saia algo

A autorização, por si só, não basta. Sem a subscrição do FlexigoTech Cloud ou o período de teste de 14 dias, o próximo passo com IA não sai: o botão não envia nada e a oportunidade indica porquê. O teste ativa-se na base de dados de produção, não numa cópia de staging nem numa base com dados de demonstração, em **Definições › FlexigoTech Cloud**.

Exemplo de ponta a ponta

1 **Um administrador entra em Inteligência CRM › Configuração**

A autorização está por aceitar e o botão **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** está visível.



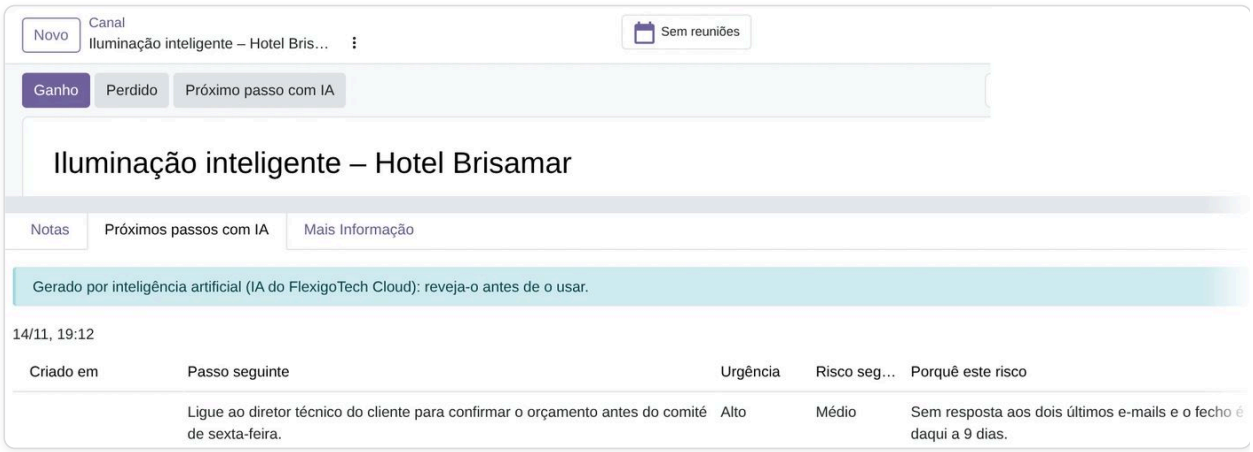
- **Captura real do Odoo 20.** O ecrã **Configuração** com o texto do que a IA recebe.

2 **Aceita**

Ficam registados quem e quando, e o botão passa a ser **Retirar**.

3 **Abre uma oportunidade**

Carrega em **Próximo passo com IA**. A oportunidade «Iluminação inteligente - Hotel Brisamar» mostra o próximo passo e a urgência, e inclui o aviso «Gerado por inteligência artificial (IA do FlexigoTech Cloud): reveja-o antes de o usar.»



- **Captura real do Odoo 20.** O separador **Próximos passos com IA** da oportunidade.

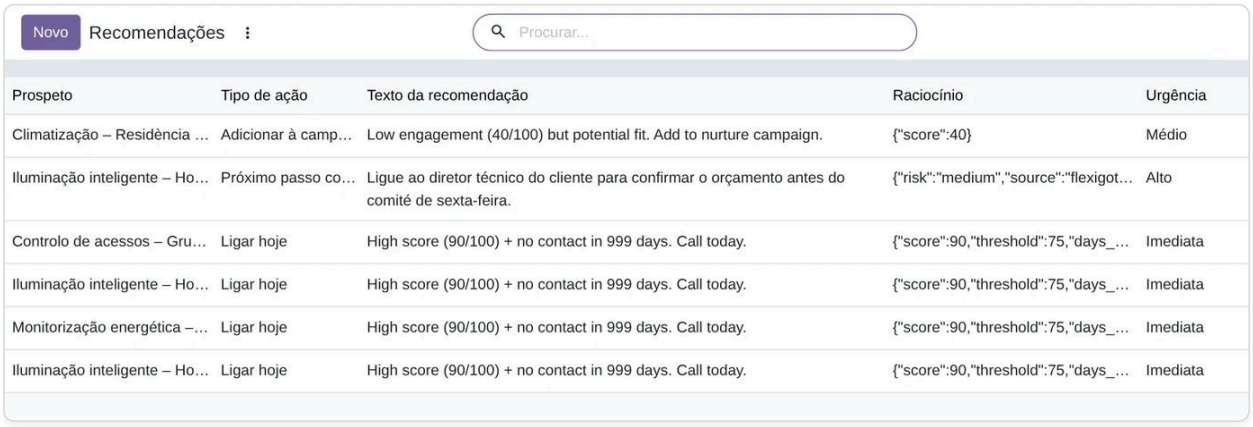
4 **Retira-se a autorização, se for preciso**

Com **Retirar** deixam de sair. Se uma oportunidade tiver **Excluir da definição de perfis** ou **É denunciante**, nunca saiu.



- **Captura real do Odoo 20.** As marcas de **Privacidade do prospeto**.

11 Recomendações por regras e o resumo de cada segunda-feira



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 carrega em **Executar tudo agora**. Conforme a faixa de pontuação do prospeto, sai **Ligar hoje**, **Enviar demonstração**, **Adicionar à campanha de maturação** ou **Desqualificar**. O texto sai em inglês em todos os idiomas.

As de **Próximo passo com IA** chegam pelo botão com o mesmo nome na oportunidade ou com a tarefa de cada noite. Vêm marcadas 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, aceda 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 carregar 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 e-mail aos responsáveis de vendas, ou aos destinatários que escolher em **Inteligência CRM › Configuração**. Inclui as recomendações abertas dos últimos 7 dias, com as da IA assinaladas. Vem ativada.

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

As faixas de pontuação e o que sai em cada uma

PONTUAÇÃO DO PROSPETO	RECOMENDAÇÃO	CONDIÇÃO EXTRA
75 ou mais	**Ligar hoje** com urgência imediata	5 dias ou mais sem contacto
De 50 a 74	**Enviar demonstração**	Nenhuma
De 30 a 49	**Adicionar à campanha de maturação**	Nenhuma
De 20 a 29	Nenhuma	Não aparece nenhuma recomendação
Abaixo de 20	**Desqualificar**	Lead criado há mais de 90 dias

O módulo não repete uma recomendação que já esteja aberta para esse lead. Se a descartar e o lead continuar na mesma faixa, volta a aparecer na noite seguinte.

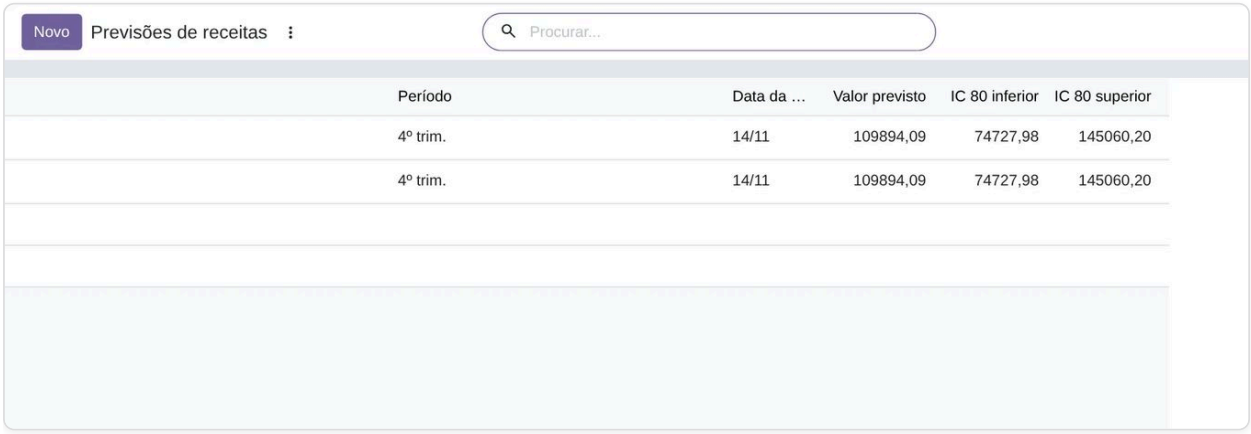
> A data da última atividade não é preenchida por ninguém. Por isso, todo o lead com 75 ou mais aparece com **Ligar hoje** e 999 dias sem contacto. Trate-o como uma pista de prioridade, não como uma contagem real de dias.

Um exemplo de ponta a ponta

Em **Inteligência CRM › Recomendações** há uma de **Adicionar à campanha de maturação** para o lead «Climatização - Residència Les Oliveres», com urgência **Médio** e o texto «Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign.». Está na faixa de 30 a 49. Para «Controlo de acessos - Grupo Talaia» aparece **Ligar hoje**, com um texto em inglês que fala de 90 pontos em 100 e 999 dias sem contacto.

Para «Iluminação inteligente - Hotel Brisamar» existe uma de **Próximo passo com IA** com urgência **Alto**: «Ligue ao diretor técnico do cliente para confirmar o orçamento antes do comité de sexta-feira.». Tem risco **Médio**, o motivo e um rascunho de seguimento. Você revê-a e, se não lhe servir, clica em **Descartar**. Na segunda-feira seguinte, as que continuarem abertas dos últimos 7 dias saem no e-mail para os chefes de vendas.

12 A previsão de receitas



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

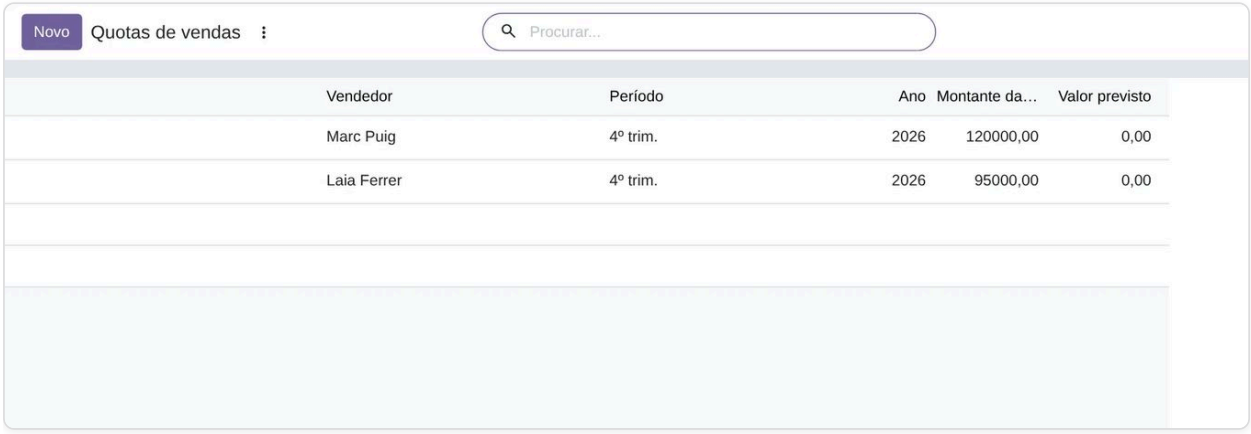
Está em **Inteligência CRM › Previsões de receitas**. Todas as noites o módulo acrescenta uma linha nova, com o trimestre em curso em **Período**. Soma a receita esperada de todas as oportunidades abertas, sejam quais forem as datas de fecho, multiplicada pela respetiva probabilidade e pela taxa de fecho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

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	Apenas para responsáveis 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 valor da quota. O **Valor previsto** é você quem o escreve. O **Cumprimento (%)** e o **Montante da diferença** são calculados a partir desse valor.

> O **Valor previsto** das quotas não é preenchido automaticamente e o **Montante real** fica sempre a 0. No formulário da previsão, o desdobramento por etapa e por comercial aparece como dados em bruto.

Como é calculado o valor

A taxa de fecho de uma etapa é obtida do histórico quando essa etapa tem 5 ou mais oportunidades fechadas. As ganhas contam em todas as etapas que atravessaram. As perdidas contam na etapa onde foram perdidas e nas anteriores. A taxa é o ganho a dividir pelo ganho mais a perda desde essa etapa em diante. Com menos de 5 fechadas, usa-se um valor de partida: 0,20, 0,35 ou 0,55 consoante o nome em inglês da etapa (New, Qualified ou Proposition), e 0,25 se nenhum coincidir.

As margens IC 80 e IC 95

São uma margem fixa em torno do valor previsto, não um intervalo estatístico. Com 20 oportunidades abertas ou menos, a margem base é de 25 %, e com mais de 20, de 15 %. Essa margem é multiplicada por 1,28 para o 80 e por 1,96 para o 95.

O período

Cada linha tem em **Período** o trimestre do dia em que foi calculada, do **1º trim.** ao **4º trim.**. O valor não tem em conta as datas de fecho: soma todo o funil aberto.

O que mostra o registo

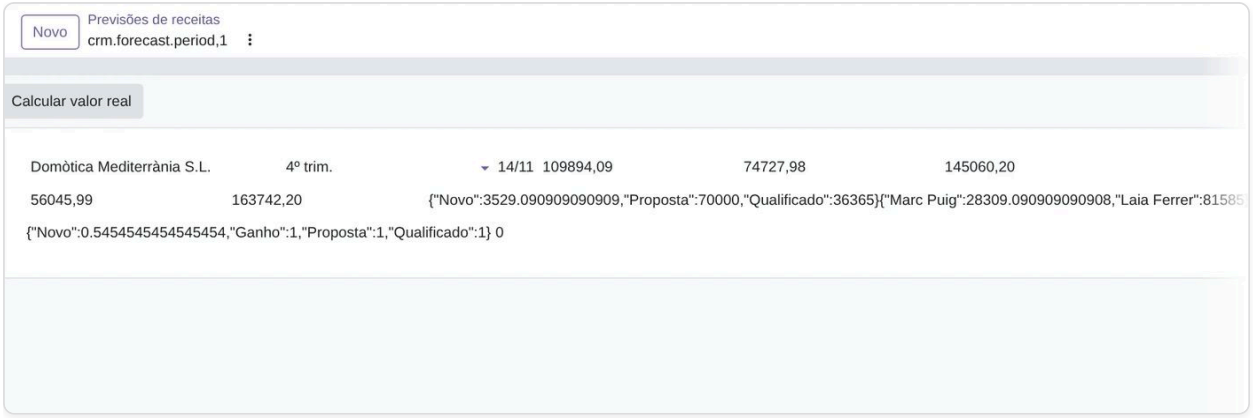
Empresa	A empresa do Odoo a que pertence a previsão. É preenchida automaticamente com a sua.
Data da previsão	O dia em que foi gerada.
Previsão por etapa e **Previsão por comercial**	Os desdobramentos aparecem como dados em bruto. A previsão por comercial só é visível para os utilizadores com acesso a todos os leads.
Taxa de fecho por etapa	A taxa de cada etapa usada no cálculo, também em bruto.
Duração média do ciclo (dias)	Fica sempre a 0: nenhum cálculo a preenche.

Quando não deixa fazer algo

- **Calcular valor real** só aparece para os responsáveis de vendas.
- O que **Calcular valor real** calcula não aparece em nenhum ecrã do módulo.
- Nas quotas, o **Montante real** fica sempre a 0.
- Nas quotas, o **Valor previsto** não é escrito por nenhum cálculo: é você que o define. Sem ele, o **Cumprimento (%)** e o **Montante da diferença** não lhe dizem nada.

Exemplo de ponta a ponta

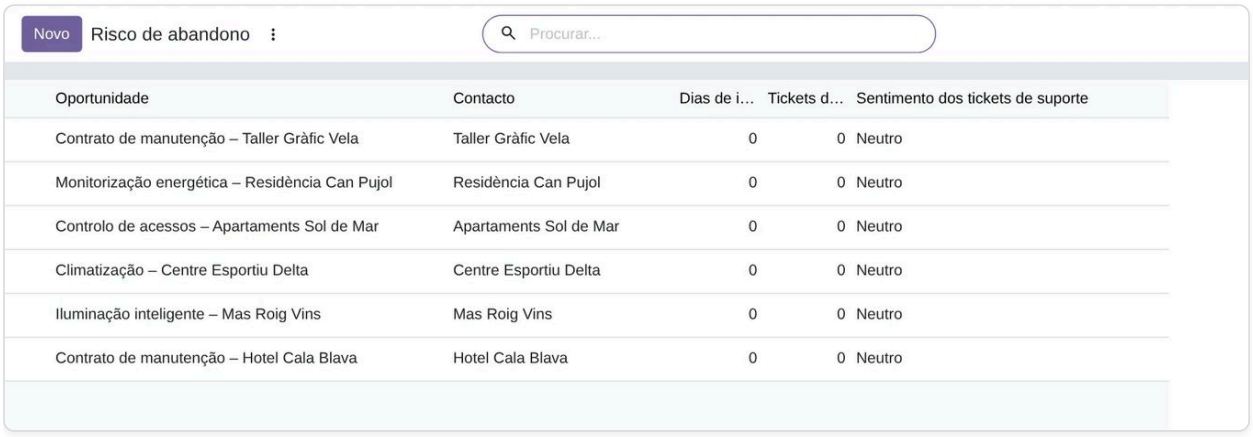
Na lista de previsões há duas linhas do período **4º trim.**, com data de 14 de novembro, valor previsto 109.894,09, **IC 80 inferior** 74.727,98 e **IC 80 superior** 145.060,20. No formulário de uma delas, a previsão por etapa e por comercial aparece como dados em bruto. Nas quotas, o comercial Marc Puig tem 120.000,00 de quota no **4º trim.** de 2026 e Laia Ferrer, 95.000,00. Nas duas, o **Valor previsto** está em 0,00 porque ninguém o escreveu ainda.



- **Captura real do Odoo 20.** O formulário de uma previsão com o botão **Calcular valor real** e o desdobramento em bruto.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

13 O risco de abandono de cada cliente ganho



- **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 fazem-na subir ou descer. Os dias de inatividade contam desde a última vez que alguém guardou uma alteração na oportunidade ganha, 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 automaticamente: escreve-os à mão 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 o calcular no momento, um administrador carrega em **Executar tudo agora**.



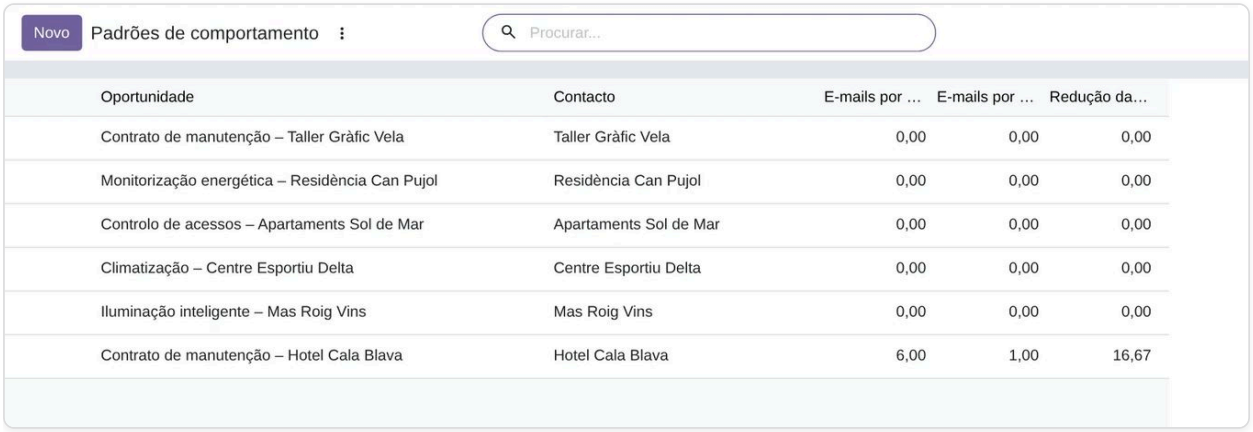
- **Captura real do Odoo 20.** A ficha de uma oportunidade com a pontuação, a faixa **Lista de vigilância** e as suas ações recomendadas.

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 para o 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** pode ser usado pelos responsáveis de vendas: os comerciais apenas consultam 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 responsáveis 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 escrever à mão, não entram na pontuação. Os ecrãs mostram valores sem etiquetas e algumas colunas em JSON.

O que soma e o que subtrai

O cálculo corre todos os dias e só para as oportunidades ganhas. Parte de 50 e aplica estes movimentos.

FATOR	QUANDO	PONTOS
Dias sem alterações	De 30 a 59 dias	+15
Dias sem alterações	60 dias ou mais	+30
Tickets do Helpdesk (Enterprise)	De 5 a 7 tickets em 30 dias	+10
Tickets do Helpdesk (Enterprise)	8 tickets ou mais em 30 dias	+25
Sentimento dos tickets	Negativo	+20
Integração	90 % ou mais	-10
Montante	Receita superior a 5.000	-5

Em risco e **Lista de vigilância** trazem ações fixas, que aparecem em **Ações recomendadas**; **Estável** não traz nenhuma. Apenas com o que o módulo calcula, a pontuação não desce abaixo de 45: para chegar a **Estável** é preciso escrever à mão uma integração de 90 % ou mais e que a receita passe de 5.000.

O que se preenche sozinho e o que não

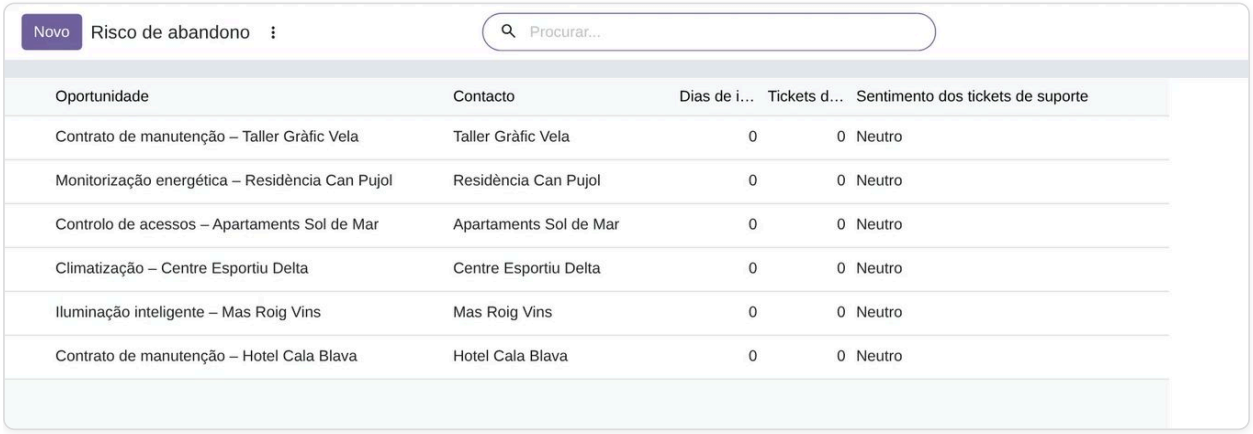
Dias de inatividade	Dias desde a última vez que alguém guardou uma alteração na oportunidade. Não mede o último contacto com o cliente.
Tickets de suporte nos últimos 30 dias	Só conta com o Helpdesk (Enterprise).
Sentimento dos tickets de suporte	Positivo, Neutro ou Negativo. Vem em Neutro e é alterado à mão.
Conclusão da integração (%)	Introduz-se manualmente.
Valor do cliente (LTV)	O rendimento esperado dessa oportunidade ganha. Não soma outras vendas do cliente.
Pontuação de risco de abandono	De 0 a 100, calculada.
Último cálculo	Data e hora do último cálculo.

O padrão de comportamento

Cada oportunidade ganha tem também um padrão de comportamento em **Inteligência CRM › Padrões de comportamento**. Compara os e-mails e mensagens de há 150 a 180 dias com os dos últimos 30 e obtém a **Redução da interação (%)**. A **Probabilidade de renovação** é 100 menos o risco de abandono. A **Pontuação de potencial de expansão** tem em conta se o cliente tem outra oportunidade aberta, a interação recente e um risco baixo. Os **Fatores de abandono** mostram quantos pontos cada fator afastou de 50.

Um exemplo de início ao fim

Nos ecrãs do módulo, a oportunidade da Mas Roig Vins aparece na ficha com uma pontuação de 45 na faixa **Lista de vigilância** e duas ações: acompanhar as tendências de interação e enviar um e-mail de seguimento. Na lista, as oportunidades que aparecem mostram os seus dias de inatividade, os seus tickets e o sentimento Neutro. O seu rendimento passa de 5.000 e desconta 5 pontos: 45 é o mínimo que o módulo dá sozinho. Para passar a **Estável**, quem gere a conta teria de introduzir manualmente uma integração de 90 % ou mais; ao guardá-la, a pontuação desce para 35.

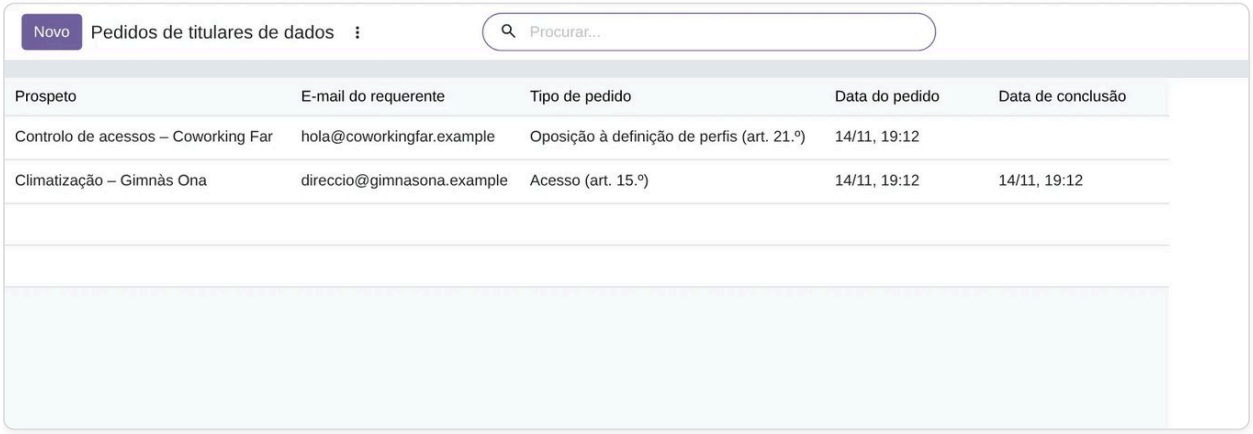


- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Risco de abandono** com as oportunidades ganhas.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

14 Pedidos RGPD e o registo de auditoria

Os pedidos estão em **Inteligência CRM › Pedidos de titulares de dados**. Quem os cria manualmente é um responsável de vendas: não existe portal para o titular. Cada pedido é resolvido com o botão correspondente ao seu tipo. Só os responsáveis de vendas os veem e os acionam.



- **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 e-mail, 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 e-mail, 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. Marca 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 que lhe corresponde e está em **Pendente**.

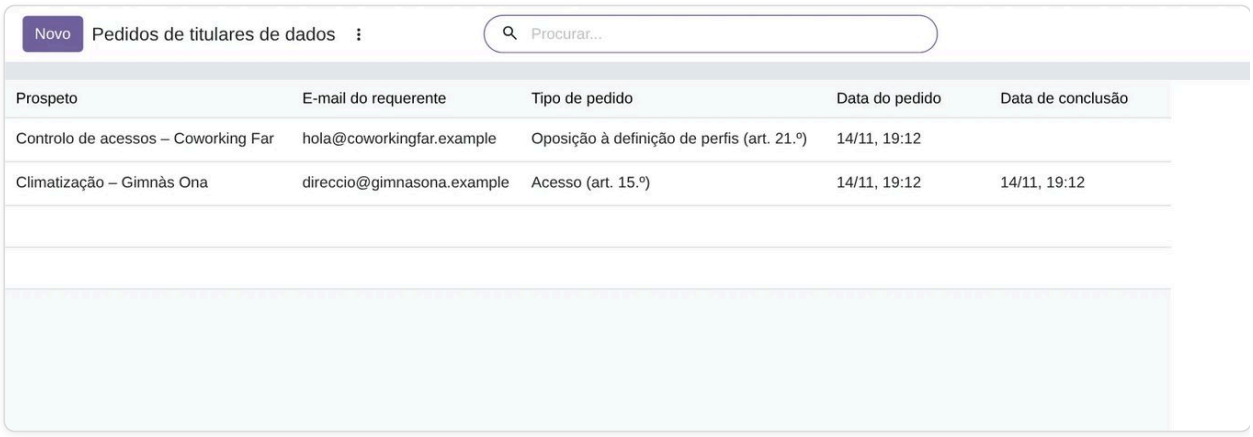
Estados

- **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 se pedir o acesso a uma oportunidade marcada **É denunciante** com o e-mail do seu contacto.

Passos

1 Abra a lista

Entre em **Inteligência CRM › Pedidos de titulares de dados** e carregue em **Novo**.



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

2 Preencha o pedido

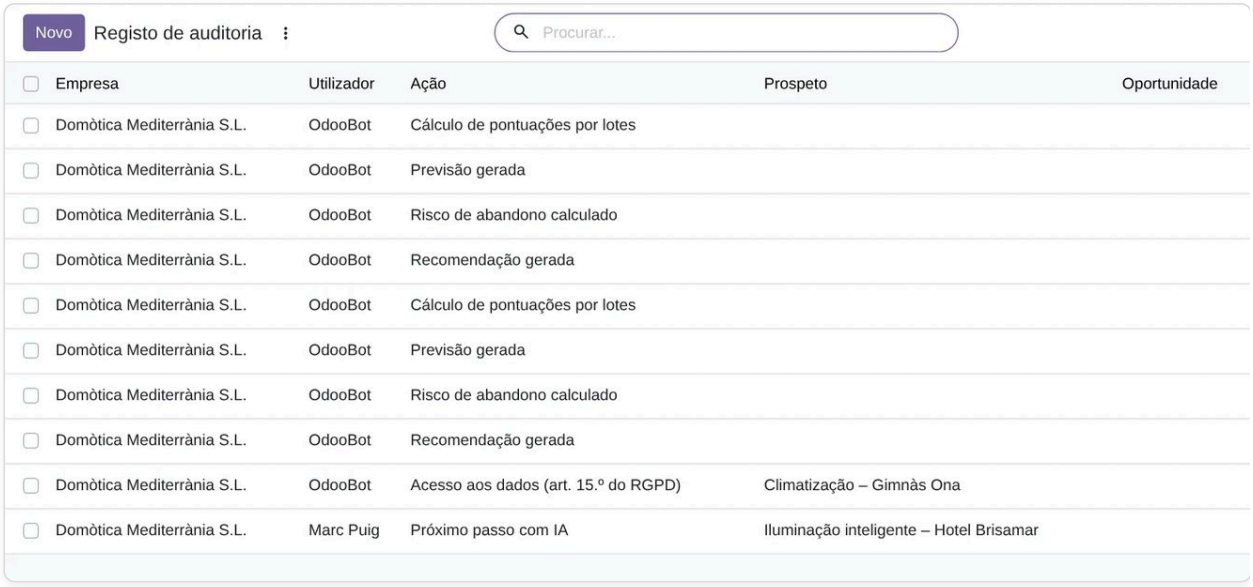
Escolha o **Prospeto**, escreva o **E-mail do requerente** e o **Tipo de pedido**.

3 Carregue 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 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 apagados.

Regras e condições

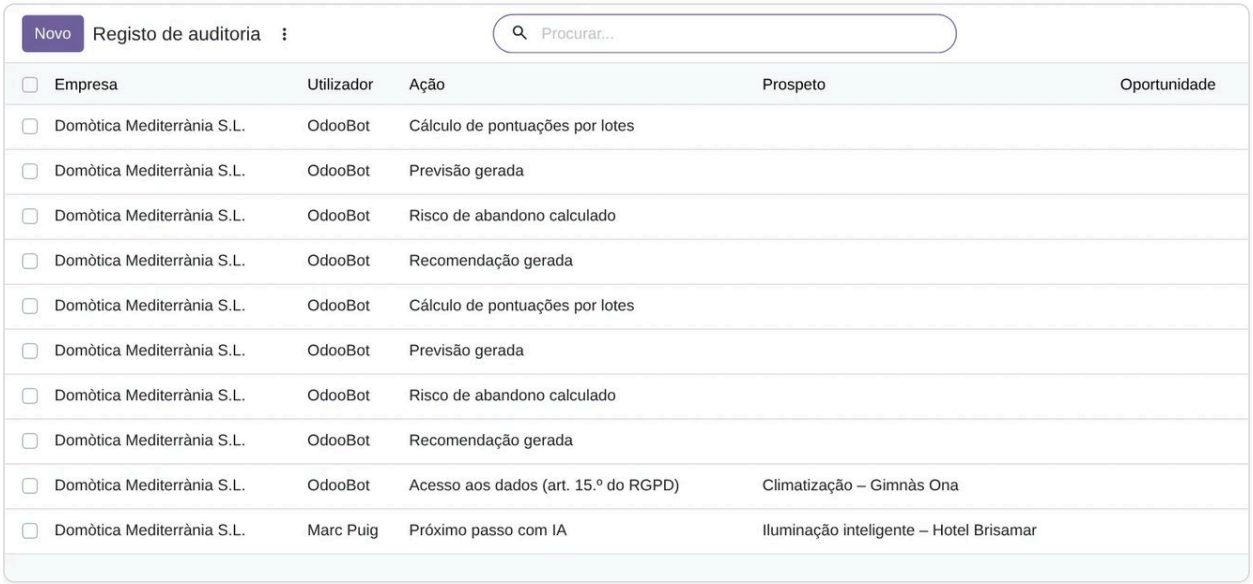
- Só um chefe de vendas pode tratar pedidos. Se outro utilizador tentar, o Odoo mostra «Apenas um administrador de Vendas pode processar os pedidos dos titulares dos dados.».
- **Exportar dados** serve para os tipos **Acesso (art. 15.º)** e **Portabilidade (art. 20.º)**. **Apagar dados pessoais** só para **Eliminação (art. 17.º)**, **Parar a criação de perfis** para a oposição e **Corrigir os dados do contacto** para a retificação.
- Os botões desaparecem quando o pedido já não está em **Pendente**.
- Se o contacto tiver faturas ou outros lançamentos de contabilidade, a eliminação conserva o nome, o NIF e a morada. Sem a aplicação de contabilidade não há faturas a conservar.
- A eliminação deixa a oportunidade como registo anónimo: esvazia os seus dados pessoais, corta a ligação ao contacto e apaga as suas mensagens, anexos, atividades, exportações anteriores e dados de inteligência.
- A retificação não inclui o que corrigir: abre o contacto da oportunidade (a própria oportunidade se não tiver contacto) para que o corrija manualmente. Regista-se quem o abriu e quando, e o pedido passa a concluído.
- Os registos de auditoria não podem ser alterados nem apagados. O Odoo responde «Audit logs are immutable and cannot be modified.» ou «Audit logs are immutable and cannot be deleted.», em inglês.
- Todos os dias apagam-se as pontuações e as recomendações que estão há mais de 24 meses sem alterações. Este prazo não se altera a partir do ecrã.

Campos do pedido

Empresa	A empresa a que pertence o pedido.
Prospeto	A oportunidade sobre a qual se pede. É obrigatório.
E-mail do requerente	O e-mail de quem pede.
Tipo de pedido	**Acesso (art. 15.º)**, **Eliminação (art. 17.º)**, **Portabilidade (art. 20.º)**, **Retificação (art. 16.º)** ou **Oposição à definição de perfis (art. 21.º)**.
Data do pedido	Preenche-se sozinha ao criar e não é editável.
Data de conclusão	Não é editável.
Dados exportados	O ficheiro JSON, que se descarrega como crm_intelligence_export.json.
Notas	Notas internas de tramitação.

O registo de auditoria

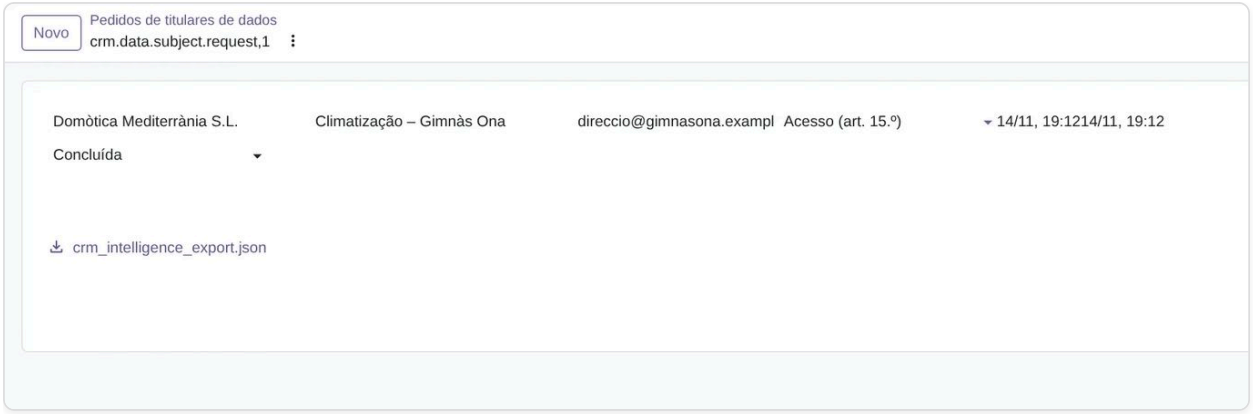
Em **Inteligência CRM › Registo de auditoria** regista-se o que foi feito e quem o fez. Cada linha tem **Empresa**, **Utilizador**, **Ação**, **Prospeto** ou **Oportunidade**, **Dados de entrada**, **Dados de saída** e **Notas**, e nos próximos passos com IA, o **Modelo utilizado**. A coluna **Data e hora** sai vazia: o módulo não a preenche. Quem a lê são os responsáveis de vendas. Entre as ações estão **Acesso aos dados (art. 15.º do RGPD)**, **Apagamento de dados (art. 17.º do RGPD)**, **Retificação de dados (art. 16.º do RGPD)** e **Exclusão do prospeto registada**, além dos cálculos de pontuação, previsão, risco e recomendações. Se o registo for de um prospeto, regista-se na empresa desse prospeto.



- **Captura real do Odoo 20.** O registo de auditoria com as colunas **Utilizador** e **Ação**.

Um exemplo de início ao fim

Na lista há um pedido do tipo **Acesso (art. 15.º)** sobre a oportunidade «Climatização - Gimnàs Ona». Está concluído e com data de conclusão. O seu ficheiro de exportação chama-se crm_intelligence_export.json. No registo de auditoria aparece a ação **Acesso aos dados (art. 15.º do RGPD)** dessa oportunidade. Outro pedido, sobre «Controlo de acessos - Coworking Far», é de **Oposição à definição de perfis (art. 21.º)** e continua sem data de conclusão.



Captura real do Odoo 20. A ficha de um pedido com as datas de criação e conclusão.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

15 Os dados que saem e voltam

DADO	DIREÇÃO	QUANDO
Título da oportunidade, fase e funil	Do seu Odoo para o FlexigoTech Cloud	Ao carregar em **Próximo passo com IA**, ou todas as noites nas oportunidades novas ou alteradas desde o seu último próximo passo.
Rendimento esperado e a sua moeda, probabilidade e estrelas	Do seu Odoo para o FlexigoTech Cloud	Igual ao anterior.
Dias na fase, desde a última atividade e até ao fecho	Do seu Odoo para o FlexigoTech Cloud	Igual ao anterior.
Pontuação das suas regras e etiquetas	Do seu Odoo para o FlexigoTech Cloud	Igual ao anterior.
Notas internas e atividades planeadas	Do seu Odoo para o FlexigoTech Cloud	Igual ao anterior.
As 10 últimas mensagens, em texto simples, sem respostas citadas e com o autor apenas como função	Do seu Odoo para o FlexigoTech Cloud	Igual ao anterior, até 8.000 caracteres por pedido.
Próximo passo e a sua urgência	Do FlexigoTech Cloud para o seu Odoo	Recolhe-o a tarefa a cada 2 minutos ou o botão **Verificar o próximo passo da IA**, que aparece enquanto houver um pendente.
Risco (baixo, médio ou alto) com o seu porquê	Do FlexigoTech Cloud para o seu Odoo	Igual ao anterior.
Rascunho de seguimento e modelo que respondeu	Do FlexigoTech Cloud para o seu Odoo	Igual ao anterior.

À noite saem as oportunidades novas ou alteradas desde o seu último próximo passo, até ao número de **Próximos passos com IA por noite** de **Inteligência CRM › Configuração**. Por defeito são 8. O resultado volta em um ou dois minutos e fica no separador **Próximos passos com IA** da oportunidade e em **Inteligência CRM › Recomendações**, marcado como gerado por inteligência artificial.

A IA do FlexigoTech Cloud corre no nosso próprio servidor da Netcup na Alemanha, com um modelo de pesos abertos e sem nenhum outro fornecedor de IA. Não guarda nenhum texto: apenas contadores de utilização. Nunca saem e-mails, telefones ou sites. Também não saem os nomes do cliente e dos seus contactos, nem nenhum campo de contacto. As oportunidades com **Excluir da definição de perfis** e as marcadas **É denunciante** não saem. Nenhuma oportunidade sai até um administrador carregar em **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** em **Inteligência CRM › Configuração**; **Retirar** tira-a.

As regras e as pontuações dos prospetos, as previsões, o risco de abandono, as recomendações por regras, as quotas de vendas, os pedidos RGPD e o registo de auditoria são calculados e guardados no seu Odoo, e não saem para o FlexigoTech Cloud. A pontuação é a soma dos pontos das suas regras e não é calculada pela IA.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

16 O que acontece sozinho

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	Apaga as pontuações e as recomendações que estão há mais de 24 meses sem alterações.
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 faltam dessa noite.

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

17 As opções do módulo e como vêm



- **Captura real do Odoo 20.** O 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	Ativada	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 à IA do FlexigoTech Cloud. Cada uma gasta 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.

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 suas regras.

O que se faz manualmente

ECRÃ	BOTÕES
Oportunidade	**Próximo passo com IA**, que envia o seu texto ao FlexigoTech Cloud. **Verificar o próximo passo da IA**, que só aparece enquanto há um pendente e recolhe a resposta.
Configuração	**Executar tudo agora** faz no momento o que acontece em cada noite; **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** e **Retirar**. Os três são de administrador.
Previsão de receitas	**Calcular valor real**, dos responsáveis de vendas: calcula o ganho no período, mas o ecrã não o mostra.
Recomendação	**Descartar**.
Padrão de comportamento	**Recalcular**, dos responsáveis de vendas: volta a contar as mensagens e recalcula a probabilidade de renovação e o potencial de expansão.
Métricas	**Criar instantâneo**, na lista: acrescenta uma linha com quantos leads têm pontuação e quantos têm o setor e as atividades.
Pedido de titular de dados	Conforme o tipo: **Exportar dados** (acesso e portabilidade), **Apagar dados pessoais**, **Parar a criação de perfis** e **Corrigir os dados do contacto**.

O que se escreve à mão:

- As regras de pontuação: cria-as tu, com o campo do lead, o operador, o valor limite e os pontos. A pontuação é a soma dos pontos das regras que se cumprem.
- O montante previsto das quotas de vendas: defines tu, e o montante real sai sempre 0.
- O sentimento dos tickets e a integração do cliente no risco de abandono: defines tu. Os tickets só contam com o Helpdesk (Enterprise).
- As marcas **Excluir da definição de perfis** e **É denunciante**, em **Inteligência CRM › Privacidade do prospeto**: uma oportunidade com qualquer uma delas não é enviada à IA do FlexigoTech Cloud.

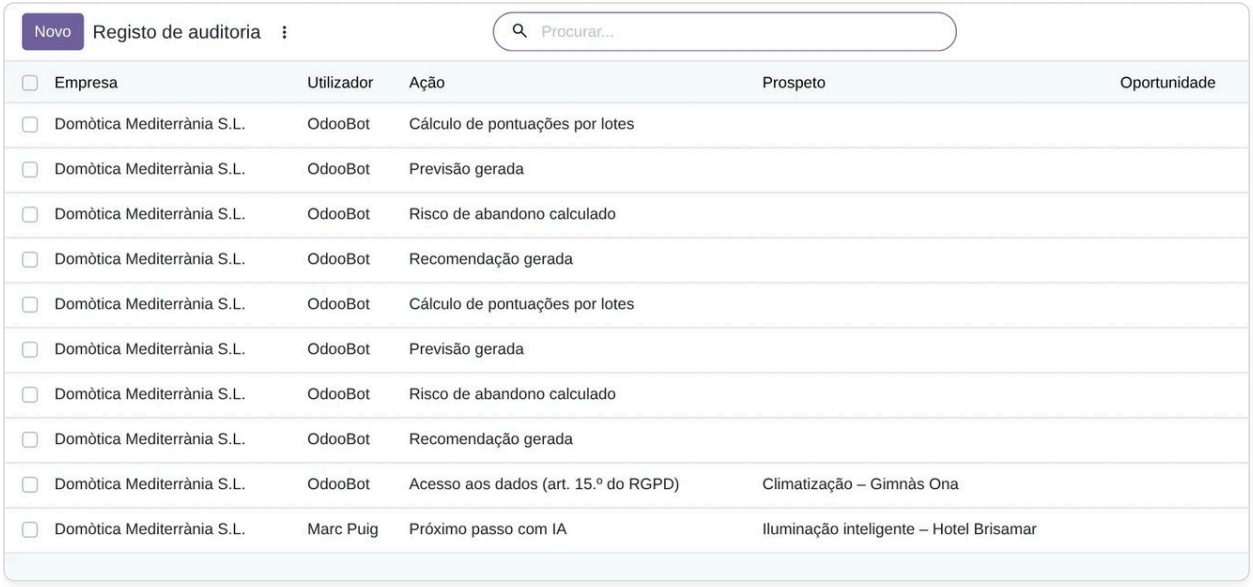
18 Segurança e dados pessoais

- Um administrador é quem concede e retira a permissão da IA. Clique em **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** em **Inteligência CRM › Configuração** e fica registado quem o aceitou e quando. **Retirar** remove-a. Se alguém que não é administrador tentar aceitar ou retirar, o Odoo responde «Apenas um administrador pode aceitar ou retirar o que a IA do FlexigoTech Cloud recebe.».
- Até um administrador aceitar, nenhuma oportunidade sai para o FlexigoTech Cloud.
- Um responsável de vendas trata dos pedidos de titulares de dados. Cria-os manualmente em **Inteligência CRM › Pedidos de titulares de dados**: não há portal para o titular. Cada tipo de pedido tem o seu botão: **Exportar dados**, **Apagar dados pessoais**, **Parar a criação de perfis** e **Corrigir os dados do contacto**.
- De cada oportunidade, a IA recebe o título, a fase e o funil, a receita esperada e a sua moeda, a probabilidade, as estrelas, os dias na fase, a pontuação das tuas regras, as etiquetas, as notas internas, as atividades planeadas e as 10 últimas mensagens, em texto simples e até 8.000 caracteres por pedido.
- Não saem endereços de e-mail, telefones nem sites, nem os nomes do cliente e dos seus contactos, nem sequer dentro dos textos livres. O autor de cada mensagem sai apenas como função e as respostas citadas são retiradas. O texto exato vês em **O que a IA da FlexigoTech Cloud recebe**, dentro da configuração.
- Duas marcas deixam uma oportunidade fora da IA: **Excluir da definição de perfis** e **É denunciante**. Põem-se em **Inteligência CRM › Privacidade do prospeto**. **Parar a criação de perfis**, num pedido, põe a primeira.
- A exclusão da definição de perfis também vale quando a tem outra oportunidade do mesmo cliente ou com o mesmo e-mail.
- **Apagar dados pessoais** deixa a oportunidade como um registo anónimo: esvazia os seus dados pessoais, corta a ligação com o contacto e apaga as suas mensagens, anexos, atividades, exportações anteriores e dados de inteligência.
- Se o contacto tiver faturas, a eliminação guarda o que a lei exige: o nome, o NIF e a morada.
- Todos os dias apagam-se as pontuações e as recomendações que estão há mais de 24 meses sem alterações. O prazo não se altera a partir do ecrã.
- A IA corre no FlexigoTech Cloud, no nosso próprio servidor da Netcup na Alemanha, com um modelo de pesos abertos e sem nenhum outro fornecedor de IA. Enquanto escreve, a entrada fica em memória; depois não se guarda nenhum texto, apenas contadores de utilização.

O que fica registado

Cada pedido tratado e cada passagem dos cálculos ficam no registo de auditoria, que não pode ser alterado nem apagado. Os responsáveis de vendas leem-no em **Inteligência CRM › Registo de auditoria**, com a empresa, o utilizador, a ação e a oportunidade. A data não sai: o módulo não preenche a coluna **Data e hora**.

Cada próximo passo com IA guarda ainda o **Modelo de IA** que respondeu e a **Versão das instruções**. Vai marcado como «Gerado por inteligência artificial (IA do FlexigoTech Cloud): reveja-o antes de o usar.». O próximo passo anterior é posto de parte, não é apagado.



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

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

19 Várias empresas

Cada empresa do Odoo trabalha com o que é seu: a sua configuração, as suas regras de pontuação, as suas pontuações e as suas previsões. Cada uma precisa do seu registo em **Inteligência CRM › Configuração**: sem ele, as tarefas da noite não a calculam. As tarefas de cada noite processam os leads de cada empresa em separado, e um lead sem empresa é tratado apenas pela empresa da sua pontuação, de modo que nenhuma empresa o processa duas vezes.

A permissão da IA também é de cada empresa. Um administrador aceita-a na configuração de cada uma. Mudar de empresa uma configuração só o pode fazer um administrador.

Os documentos por mês são contados pelo FlexigoTech Cloud por base de produção: 500 com o plano Standard, 1.000 com o Pro e 20 numa base de testes. Cada próximo passo com IA gasta um.



- **Captura real do Odoo 20.** A configuração da empresa com **Executar tudo agora** e o texto do que a IA recebe.

20 Se algo falhar

Não sai nenhuma pontuação nem previsão	Falta a configuração da empresa. Um administrador cria-a em **Inteligência CRM › Configuração** com **Novo** e depois preme **Executar tudo agora**.
O botão Próximo passo com IA não envia nada e a oportunidade diz porquê	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, a partir de **Definições › FlexigoTech Cloud**.
Não sai nada para a IA	Um administrador tem de premir **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** em **Inteligência CRM › Configuração**. Enquanto não o fizer, não sai nenhuma oportunidade. 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 o próximo passo	Não saem as oportunidades com **Excluir da definição de perfis**, nem as que a tenham outra oportunidade do mesmo cliente ou com o mesmo e-mail, nem as marcadas como **É denunciante**. Ambas as marcas aparecem 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**: carregue 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 carregue 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.

Outros avisos que pode ver

«Apenas um administrador pode executar as tarefas do Inteligência CRM.»	Pediu sem ser administrador. **Executar tudo agora** é lançado por um administrador.
«Apenas um administrador pode aceitar ou retirar o que a IA do FlexigoTech Cloud recebe.»	Peça a um administrador que aceite ou retire a autorização em **Inteligência CRM › Configuração**.
«Apenas um administrador de Vendas pode processar os pedidos dos titulares dos dados.»	Os pedidos dos titulares de dados são tratados por um responsável de vendas. Peça-lho a ele.
«Apenas um utilizador interno pode obter a configuração do Inteligência CRM de uma das suas empresas.»	Entre com um utilizador interno que tenha acesso a essa empresa.

«Audit logs are immutable and cannot be deleted.»	O registo de auditoria nunca é eliminado.
«Audit logs are immutable and cannot be modified.»	O registo de auditoria nunca é alterado.
«Rule '...' weight must be 0-100»	Indique nessa regra pontos entre 0 e 100 e volte a guardar. A mensagem aparece em inglês, com o nome da regra.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

21 Outras formas de fazer

FORMA	O QUE IMPLICA
Manualmente	Olha para o funil e decide a olho, ou mantém uma folha de cálculo à parte. Não é preciso instalar nada, mas o critério fica na cabeça de cada comercial ou num ficheiro que alguém tem de manter.
Só o Odoo	O CRM do Odoo 20 calcula automaticamente uma probabilidade para cada lead, a pontuação preditiva de leads, com um Bayes ingénuo sobre as frequências dos campos que escolhe nas Definições do CRM, a partir de uma data de início. Mostra-a junto à probabilidade da oportunidade. Não traz regras suas com pontos nem etiquetas como Frio, Morno ou Quente.
Este módulo	Escreve as suas regras e a pontuação de cada lead, de 0 a 100, é a soma dos pontos das regras que se cumprem. Acrescenta etiquetas de **Frio (0-20)** a **Muito quente (71-100)**, previsão de receitas, risco de abandono, recomendações e pedidos RGPD. Requer a subscrição do FlexigoTech Cloud.

Se já pontua os seus leads noutra ferramenta, as regras não são importadas: escreve-as novamente no Odoo, em **Inteligência CRM › Regras de pontuação**. Cada regra analisa um campo do lead com um operador e um valor limiar, e atribui uns pontos de 0 a 100.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

22 Planos e preço

9 €

Licença por versão do Odoo.

+ FlexigoTech Cloud

STANDARD

29 €/mês

ou 290 € por ano

- Primeira resposta em 1 dia útil

PRO

58 €/mês

ou 580 € por ano

- Primeira resposta em 4 horas úteis
- Videochamada se for preciso

14 dias de teste, sem cartão · **Preços sem IVA**

A licença do módulo compra-se por versão do Odoo. O FlexigoTech Cloud paga-se mensal ou anualmente, e o período de teste de 14 dias não pede cartão.

23 Perguntas frequentes

Funciona sem o FlexigoTech Cloud?

Não. O módulo requer a subscrição do FlexigoTech Cloud ou o seu período de teste de 14 dias sem cartão.

Funciona no Odoo Online?

Não. O Odoo Online não permite instalar módulos de terceiros. Funciona no Odoo.sh ou no seu próprio servidor.

Que versões do Odoo suporta?

Há ramos publicados para o Odoo 17, 18, 19 e 20.

Preciso do Odoo Enterprise?

Não. Funciona no Community e no Enterprise: só requer o CRM, o e-mail, o website e os resumos do Odoo. Os tickets que contam para o risco de abandono só chegam com o Helpdesk, que é do Enterprise.

A IA calcula a pontuação dos leads?

Não. A pontuação, de 0 a 100, é a soma dos pontos das regras que escreve e que se cumprem.

A IA aprende com as minhas vendas?

Não. Não aprende com as suas vendas nem pontua os leads: propõe o próximo passo, a sua urgência, o risco com o respetivo motivo e um rascunho de seguimento.

Onde vejo a pontuação?

Em **Inteligência CRM › Pontuações de leads**. Não aparece na ficha da oportunidade nem no funil.

Traz regras de pontuação já feitas?

Não. Uma instalação nova não traz nenhuma: escreve-as você em **Inteligência CRM › Regras de pontuação**.

Como funciona uma regra?

Cada regra analisa um campo do lead com um operador e um valor limiar. Se se cumprir, soma os seus pontos, de 0 a 100, à pontuação do lead.

Que etiquetas pode ter um lead?

Frio (0-20), **Morno (21-40)**, **Quente (41-70)** ou **Muito quente (71-100)**, conforme a sua pontuação.

Com que frequência é pontuado?

Todas as noites são pontuados os leads que nunca foram pontuados e os que alguém alterou nas últimas 24 horas. Com **Executar tudo agora** é lançado de imediato.

O que acontece se alterar uma regra?

Os leads já pontuados não voltam a ser pontuados até alguém guardar uma alteração neles. **Executar tudo agora** também não os volta a pontuar: só pontua os novos e os alterados nas últimas 24 horas.

O que recebe a IA do FlexigoTech Cloud?

O texto de cada oportunidade que lhe é enviado, sem e-mails, telefones, sites nem os nomes do cliente e dos seus contactos. O texto exato aparece em **Inteligência CRM › Configuração**.

Quem aceita o que é enviado?

Um administrador, com **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud**. Até lá não sai nenhuma oportunidade, e **Retirar** remove-a.

Há oportunidades que nunca saem?

Sim. Não saem as que têm **Excluir da definição de perfis** nem as marcadas como **É denunciante**.

Onde corre a IA?

No FlexigoTech Cloud, no nosso próprio servidor da Netcup na Alemanha, com um modelo de pesos abertos e sem qualquer outro fornecedor de IA. Não guarda nenhum texto: apenas contadores de utilização.

Como peço o próximo passo com IA?

Com o botão **Próximo passo com IA** da oportunidade, ou todas as noites para as oportunidades novas ou alteradas. A resposta volta em um ou dois minutos.

Quantos próximos passos com IA entram por mês?

Cada um consome um documento do mês: 500 com o plano Standard, 1.000 com o Pro e 20 numa base de testes. À noite saem 8 por predefinição.

Como sei que algo foi gerado pela IA?

Vai marcado como «Gerado por inteligência artificial (IA do FlexigoTech Cloud): reveja-o antes de o usar.».

Como é calculada a previsão?

Todas as noites soma a receita esperada de todas as oportunidades abertas, feche quando fechar, pela sua probabilidade e pela taxa de fecho da sua fase. Desconta as que estão paradas há mais de 30 dias.

O que é o intervalo da previsão?

As colunas **IC 80 inferior** e **IC 80 superior**, e as de 95 do formulário, são uma margem fixa em torno do montante previsto, não um intervalo estatístico.

Como é calculado o risco de abandono?

Parte de 50 e varia conforme os dias sem alterações, os tickets, o sentimento, a integração e o montante. Só analisa as oportunidades ganhas, todas as noites.

O risco de abandono preenche-se sozinho por completo?

Não. O sentimento dos tickets e a integração são preenchidos manualmente, e os tickets só contam com o Helpdesk (Enterprise).

Como se trata um pedido RGPD?

É criado manualmente por um responsável de vendas em **Inteligência CRM › Pedidos de titulares de dados** e resolvido com o botão do respetivo tipo. Não existe portal para o titular dos dados.

Fica registo do que se faz?

Sim. Cada pedido tratado e cada execução dos cálculos ficam no registo de auditoria, que não pode ser alterado nem eliminado. Indica o que foi feito e por quem, mas não a data.

Os ecrãs estão no meu idioma?

Sim, aparecem no idioma do utilizador. Os textos das recomendações por regras aparecem sempre em inglês.

Que recomendações gera o módulo sem IA?

Conforme a pontuação, aparece **Ligar hoje**, **Enviar demonstração**, **Adicionar à campanha de maturação** ou **Desqualificar**. Todas as segundas-feiras chega um resumo por e-mail.

Posso alterar as horas dos cálculos?

As frequências das tarefas alteram-se em **Definições › Técnico › Automação › Ações Agendadas**, com o modo de programador ativado. As horas que aparecem em **Configuração** não têm efeito.

Funciona com várias empresas?

Sim. Cada empresa trabalha com a sua configuração, as suas regras e as suas pontuações, e a autorização da IA também é de cada uma.

O que acontece se algo falhar?

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

Quanto custa o módulo?

A licença do módulo, 9 € por versão do Odoo, mais a subscrição do FlexigoTech Cloud, com 14 dias de teste sem cartão.

GUIA DO MÓDULO · CRM LEAD SCORING

24 Glossário

Lead	Um contacto comercial que ainda não se converteu em negócio. É o que o módulo pontua.
Oportunidade	Um negócio concreto no CRM, com a sua receita esperada, a sua probabilidade e a sua fase.
Regra de pontuação	Uma condição que escreve sobre um campo do lead. Se se cumprir, soma os seus pontos à pontuação.
Dimensão	O tipo de sinal que mede uma regra, por exemplo o orçamento, a fase ou o interesse.
Nome técnico do campo	O nome interno do campo do lead que a regra analisa, como expected_revenue, probability ou priority.
Operador	A comparação da regra: igual a, contém, maior ou igual a, ou menor ou igual a.
Valor limite	O valor com o qual a regra compara o campo.
Peso ou pontos	O que a regra soma quando se cumpre, de 0 a 100.

Pontuação	A soma dos pontos das regras ativas que se cumprem para um lead, com limite de 0 a 100. A IA não a calcula.
Etiqueta da pontuação	A faixa da pontuação: **Frio (0-20)**, **Morno (21-40)**, **Quente (41-70)** ou **Muito quente (71-100)**.
Tendência	Se a pontuação melhora, não muda ou piora em relação ao cálculo anterior.
Perda de validade	Desconto opcional de uma regra de interação ao pontuar um lead que está há mais de 60 dias sem alterações.
Próximo passo com IA	Proposta gerada pela IA do FlexigoTech Cloud para uma oportunidade, marcada como gerada por inteligência artificial.
Urgência	A premência do próximo passo: **Imediata**, **Alto**, **Médio** ou **Baixo**.
Risco segundo a IA	O risco da oportunidade que a IA aponta, com o seu motivo: **Baixo**, **Médio** ou **Alto**.
Rascunho de seguimento	Um texto de seguimento que a IA propõe para que o reveja e o envie.
Funil ponderado	A soma da receita esperada das oportunidades abertas, multiplicada pela sua probabilidade e pela taxa de fecho da sua etapa.
Taxa de fecho	O ganho dividido pelo ganho mais o perdido a partir de uma etapa em diante.
Margem da previsão	A margem em torno do montante previsto, com dois níveis, 80 e 95. É uma margem fixa, não um intervalo estatístico.
Risco de abandono	Pontuação de 0 a 100 de cada oportunidade ganha, que parte de 50 e sobe ou desce consoante a inatividade e outros fatores.
Faixa de risco	A faixa do risco de abandono: **Em risco**, **Lista de vigilância** ou **Estável**.
Pedido de titular de dados	Pedido RGPD de uma pessoa sobre os seus dados: acesso, eliminação, portabilidade, retificação ou oposição. É criado manualmente por um responsável de vendas.
Definição de perfis	A utilização dos dados de uma oportunidade para a pontuar ou enviar à IA. **Excluir da definição de perfis** evita-o.
Registo de auditoria	Lista do que foi feito e de quem o fez, que não pode ser alterada nem apagada.

25 Lista de verificação e contacto

- [ ] Tem o Odoo 17, 18, 19 ou 20, no Odoo.sh ou no seu próprio servidor, e o CRM instalado.
- [ ] Instalou o módulo e a base de produção tem o FlexigoTech Cloud ligado em **Definições › FlexigoTech Cloud**.
- [ ] Iniciou o teste de 14 dias na base de produção, não numa cópia de staging nem numa base com dados de demonstração.
- [ ] Um administrador criou a configuração da empresa em **Inteligência CRM › Configuração**.
- [ ] Um administrador leu o texto do que a IA recebe e carregou em **Aceitar e ativar a IA do FlexigoTech Cloud** em **Inteligência CRM › Configuração**.
- [ ] Criou as suas primeiras regras em **Inteligência CRM › Regras de pontuação**: uma instalação nova não traz nenhuma.
- [ ] Um administrador carregou em **Executar tudo agora** e as pontuações aparecem em **Inteligência CRM › Pontuações de leads**.
- [ ] Carregou em **Próximo passo com IA** numa oportunidade e, em um ou dois minutos, o separador **Próximos passos com IA** mostra o resultado.
- [ ] A previsão aparece em **Inteligência CRM › Previsões de receitas** com o seu montante e as suas margens.
- [ ] Uma oportunidade ganha tem o seu risco em **Inteligência CRM › Risco de abandono**, com a sua faixa.
- [ ] Um responsável de vendas criou um pedido de teste em **Inteligência CRM › Pedidos de titulares de dados** e a ação ficou registada em **Inteligência CRM › Registo de auditoria**.
- [ ] Na segunda-feira chega o resumo com as recomendações abertas dos últimos 7 dias aos responsáveis de vendas ou aos destinatários que escolheu.

Se quiser que o montemos consigo, escreva-nos. Com o plano Pro, se for preciso, vemo-lo por videochamada.

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).