



ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ · ODOO 19

Sales & CRM

Модуль 1 — От первого касания до денег

Лиды · воронка · команды · КП · заказы · сквозной поток lead-to-cash

Презентация · Тест · Практика в тестовой среде

Что мы разберём



CRM и воронка

Лиды, сделки, pipeline, стадии



Источники лидов

Формы, lead mining, алиасы, импорт



Команды и скоринг

Sales Teams, назначение, scoring



Продажи и КП

Quotations, заказы, шаблоны



Цены и оплата

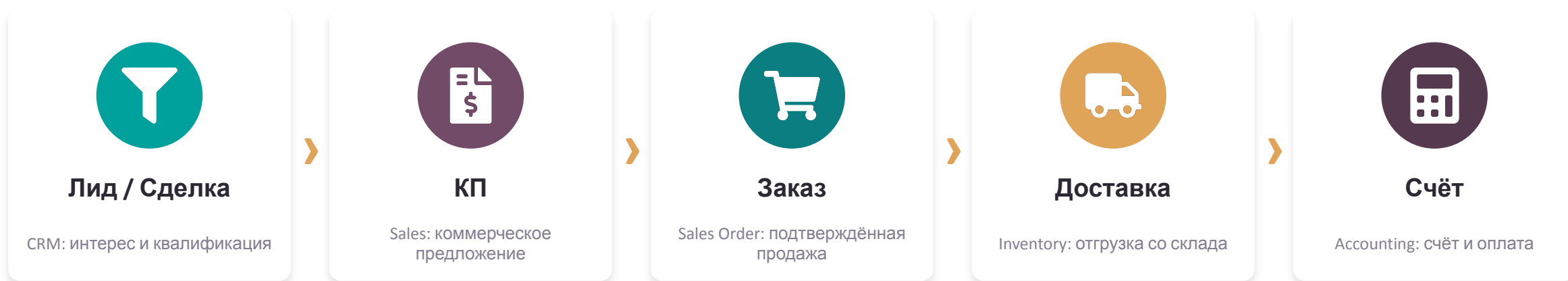
Прайс-листы, скидки, онлайн-оплата



Сквозной поток

Lead → Cash от и до

Путь клиента: от лида до денег



«Lead-to-cash» — это один процесс, а не пять программ. Sales & CRM — первые два звена этой цепочки; дальше подключаются склад и бухгалтерия автоматически.

Лид (Lead) vs Сделка (Opportunity)



Лид (Lead)

Необработанный контакт

- Сырой интерес: визитка, заявка с сайта, импорт списка
- Ещё не квалифицирован — неясно, есть ли потребность и бюджет
- Лиды можно включить отдельно (Settings → CRM → Leads)
- Задача: квалифицировать и конвертировать в сделку

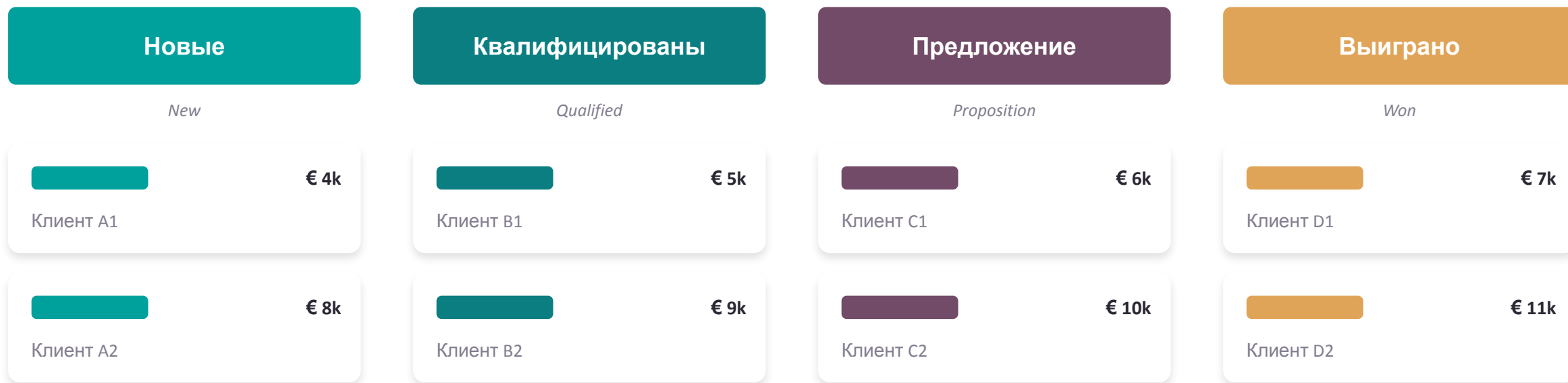


Сделка (Opportunity)

Квалифицированная возможность

- Живёт в воронке (pipeline) со стадиями и суммой
- Привязана к контакту, продавцу и команде
- Есть ожидаемый доход и вероятность закрытия
- Из выигранной сделки рождается КП (Quotation)

Pipeline: стадии и Kanban



Drag-and-drop. Менеджер двигает карточку по стадиям мышкой. Сумма и прогноз пересчитываются автоматически; активности (звонки, письма) висят прямо на сделке.

Источники лидов: четыре канала



Веб-формы (Website)

Формы на сайте и контактные страницы создают лид автоматически. Связка с модулем Website.



Lead Mining

Генерация B2B-лидов по критериям (страна, отрасль, размер) прямо в Odoo. Платная функция.



Email-алиасы

Письмо на sales@ создаёт лид/сделку. Чат и переписка хранятся в Chatter записи.



Импорт и вручную

Загрузка списков из XLSX/CSV или ручное создание. Базовый навык из Модуля 0.

Активности и Chatter: ничего не теряется



Активности (Activities)

Запланированные звонки, встречи, задачи с дедлайном. Напоминания в интерфейсе и почте.



Chatter

Лента истории под каждой записью: письма, заметки, изменения, файлы. Полный контекст.



Звонки и письма

Лог звонков, отправка email из сделки, шаблоны писем. Интеграция с телефонией (VoIP).



Календарь и встречи

Планирование встреч, синхронизация с Google/Outlook, приглашения клиентам.

Скоринг и назначение лидов



Предиктивный скоринг (Lead Scoring)

Odoo оценивает вероятность закрытия по историческим данным. Горячие лиды — в приоритет.



Правила назначения

Лиды распределяются по командам и продавцам автоматически: по стране, языку, тегам, домену.



Балансировка нагрузки

Можно задать лимиты на менеджера и равномерно раскидывать входящие. Никто не перегружен.

Меньше ручной сортировки — продавцы занимаются продажами, а не разбором входящих.

Команды продаж

Sales Teams · цели · доступ

1

Команды (Sales Teams)

Группы продавцов: онлайн, B2B, регион. У каждой — своя воронка, цели и участники.

3

Участники и роли

Продавцы, тимлид. Связь с правами доступа (Модуль 0): кто видит чьи сделки.

2

Цели и KPI

Месячные/квартальные таргеты по выручке. Прогресс виден на дашборде команды.

4

Связь с каналами

Команда может быть привязана к источнику: лиды с сайта → онлайн-команда автоматически.

Отчётность: видеть воронку насквозь



Анализ воронки

Сделки по стадиям, источникам, командам. Где застревают деньги.



Прогноз (Forecast)

Ожидаемая выручка по месяцам с учётом вероятности закрытия.



Активность команды

Сколько звонков, писем, встреч. Дисциплина и нагрузка продавцов.



Win/Loss анализ

Доля выигранных, причины проигрышей. Что улучшить в процессе.



ЧАСТЬ 2

Продажи (Sales)

КП · шаблоны · прайс-листы · онлайн-подпись и оплата · заказы · допродажи

Из сделки — в коммерческое предложение



Выигранная сделка

CRM: клиент готов покупать



Новое КП

Кнопка New Quotation на сделке



Подтверждение

Клиент принял → Sales Order

КП = черновик заказа. Quotation (предложение) и Sales Order (заказ) — одна сущность в разных статусах. Принял клиент — стало заказом, без перебивки данных.

Анатомия КП

Quotation · из чего состоит предложение

1

Строки заказа (Order Lines)

Товары/услуги, количество, цена. Тянутся из каталога продуктов с ценой и налогом.

2

Налоги (Taxes / VAT)

НДС подставляется автоматически из настроек товара и фискальной позиции клиента.

3

Условия и сроки

Срок действия (validity), условия оплаты (payment terms), примечания и юр. текст.

4

Итоги и брендинг

Подытог, налог, итого. Печатается на фирменном бланке из Document Layout (Модуль 0).

Шаблоны, варианты и допродажи в КП



Шаблоны КП (Templates)

Готовые наборы строк и условий. Продавец не собирает предложение с нуля каждый раз.



Варианты товара (Variants)

Один товар — размеры/цвета/конфигурации. Цена и склад по каждому варианту.



Опциональные товары

Допы, предлагаемые в КП и на портале клиента. Клиент сам добавляет — рост чека.



Upsell в предложении

Подсказки сопутствующих товаров. Больше ценности в одной сделке.

Прайс-листы и скидки

Pricelists · мультивалютность · правила цен

1

Прайс-листы (Pricelists)

Разные цены для сегментов: розница, опт, VIP. Правила по количеству, категории, клиенту.

3

Скидки

Процент/сумма на строку или весь заказ. Можно включить право на ручную скидку у продавца.

2

Мультивалютность

Цены в EUR и PLN параллельно — важно для ЕС. Курс тянется автоматически или вручную.

4

Цены под клиента

Индивидуальный прайс закрепляется за контрагентом и подставляется в его КП сам.

Подпись и оплата прямо из КП



Онлайн-подпись (eSign)

Клиент подписывает КП в браузере. Юридически значимо, без печати и сканов.



Онлайн-оплата

Оплата картой/переводом по ссылке в КП. Подключаются Stripe, PayPal и др.



Портал клиента

Личный кабинет: КП, заказы, счета, статусы доставки. Меньше писем «а что со счётом?».



Авто-подтверждение

Подписал и оплатил → КП само становится заказом. Продажа закрывается без менеджера.

Заказ запускает склад и счёт



Здесь Sales передаёт эстафету. Заказ автоматически создаёт задание на отгрузку (Inventory) и счёт (Invoicing). Эти модули — темы 2 и 3; сейчас важно видеть, что связь бесшовная.

Допродажи и подписки



Upsell

Допродажа к текущему заказу: больше объёма, премиум-версия, доп. услуги.



Cross-sell

Сопутствующие товары: «к этому обычно берут...». Растит средний чек.



Подписки (Subscriptions)

Регулярный биллинг: SaaS, сервис, аренда. Авто-выставление счетов по циклу.



Продления (Renewals)

Автопродление, напоминания, прогноз MRR. Удержание выручки во времени.

Отчётность продаж: где маржа и рост



Анализ продаж

Выручка по периодам, товарам, клиентам, продавцам. Срез в пару кликов.



Маржа и прибыль

Себестоимость vs цена. Где зарабатываем, а где продаём в минус.



Топ-продавцы и товары

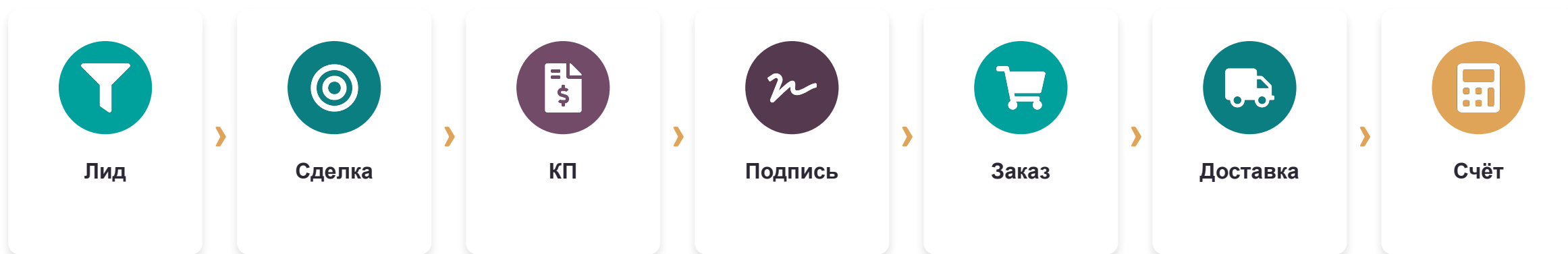
Рейтинги по выручке и количеству. Что и кто тянет план.



Дашборды

Сводные панели для руководителя: план/факт, динамика, прогноз.

Lead → Cash: ВСЁ ВМЕСТЕ



Зона Sales & CRM

Лид → Сделка → КП → Подпись → Заказ. Это наш модуль — мы доводим клиента до подтверждённой продажи.

Передаётся дальше

Доставка → Счёт → Оплата уезжают в Inventory и Accounting автоматически. Это Модули 2 и 3.

Локализация в продажах (Польша/ЕС)

VAT · фискальные позиции · валюты

1

НДС на продажах (VAT)

Польская ставка VAT подставляется в КП и счета из фискального пакета (Модуль 0).

2

Фискальные позиции

Fiscal Position автоматически меняет налоги: для клиента из ЕС — reverse charge (0% + примечание).

3

Валюты EUR / PLN

Прайс-листы и счета в нужной валюте. Курс НБП/ЕЦБ тянется автоматически.

4

Соответствие счёта

Реквизиты, нумерация и обязательные поля счёта — по требованиям ЕС/Польши из коробки.

Sales & CRM: фокус по специализации

Роль	Фокус в Sales & CRM	Что отрабатываем
 BDM	Демонстрировать воронку и lead-to-cash, считать ценность для клиента, вести квалификацию сделок.	Демо CRM + Sales
 BA	Настроить воронку, команды, прайс-листы, шаблоны КП, фискальные позиции; спроектировать процесс продаж.	Глубокая конфигурация
 Разработчик	Кастомные поля и автоматизации (Studio), правила цен, интеграции с телефонией/платежами, отчёты.	Studio + интеграции
 PM	Понимать поток продаж для скоупа и сроков, планировать миграцию сделок и обучение отдела продаж клиента.	Процесс + внедрение

Типичные ошибки в Sales & CRM



Воронка-свалка. Сделки не двигают по стадиям, всё висит в «New». Лечится дисциплиной и активностями.



Хаос в прайсах. Переусложнённые прайс-листы и ручные скидки. Цены непредсказуемы. Упрощать и регламентировать.



Лиды без процесса. Входящие никто не разбирает. Настроить автозначение и SLA на первый контакт.



Налоги вручную. Ставки правят руками вместо фискальных позиций. Ошибки в счетах. Настроить локализацию правильно.



Sales в вакууме. Продажи не связали со складом/учётом — двойной ввод. Включать интеграцию с самого начала.

Как сдаётся модуль и где практиковаться

Как сдаётся Модуль 1



Презентация + демо

Эта лекция и живой показ CRM/Sales



Тест

20 вопросов · проходной балл 80%



Практическая лаба

Воронка, КП, прайс-лист, заказ



Кейс-решение

«Спроектируй продажи для клиента X»



Что сделать в песочнице

- Настроить воронку: стадии под свой процесс продаж
- Создать сделку и сконвертировать в КП (Quotation)
- Собрать прайс-лист в EUR/PLN и применить скидку
- Подтвердить заказ и создать счёт из него
- Включить онлайн-подпись/оплату на тестовом КП

Пять идей, которые остаются с вами



CRM ведёт клиента, Sales превращает интерес в деньги. Это два звена одного потока.



Лид → Сделка → КП → Заказ — одна цепочка без двойного ввода. Документы меняют статус, а не переписываются.



Прайс-листы и фискальные позиции — автоматизируют цену и налог. Не правьте руками.



Онлайн-подпись и оплата закрывают сделку без менеджера. Портал снимает рутину.



Продажи не живут в вакууме: заказ сам запускает склад и счёт. Связывайте модули с первого дня.



МОДУЛЬ ЗАВЕРШЁН

Дальше: Модуль 2 — Inventory & Purchase

Сначала — пройдите тест и выполните практическую лабу из методички к этому модулю.

Документация:

odoo.com/documentation/19.0/applications/sales

Официальные курсы: odoo.com/slides

Песочница: odoo.com/trial