MOSS 帮助文档

一、产品介绍

1.1 什么是 MOSS?

MOSS（商业洞察智能体） 是帆软软件打造的 AI 驱动的商业洞察专家，基于大语言模型能力，结合帆软多年积累的企业数据、客户关系、行业洞察，为销售人员、客户经理、商务拓展等一线业务人员提供智能化的商业决策支持。

MOSS 以"对话即服务"为核心理念，用户无需学习复杂工具操作，只需通过自然语言描述需求，即可获得:

- 企业全景洞察（工商、财务、风险、竞对）
- CRM 客户合作情况查询
- 商机挖掘与人脉网络分析
- 竞对动态监控与深度分析
- 行业研究报告生成
- 风险评估与尽职调查

1.2 核心定位

	定位维度	说明
2	身份	帆软软件的商业洞察专家，名叫Moss
3	服务对象	销售人员、客户经理、商务拓展、售前顾问
4	核心价值	让"查企业、找商机、挖人脉、盯竞对"从耗时操作变成秒级对话
5	数据来源	帆软CRM系统 + 外部企业数据库 + 互联网实时信息
6	技术底座	大语言模型 + 技能系统 + 工具集成

点击图片可查看完整电子表格

1.3 产品能力矩阵

```
Plain Text
MOSS 能力矩阵
├── 企业洞察
│   ├── 工商信息查询（注册、股东、分支）
│   ├── 财务数据查询（营收、利润、资产负债）
│   ├── 经营风险扫描（异常、处罚、诉讼）
│   ├── 知识产权盘点（专利、商标、软著）
│   └── 企业关系穿透（股东、投资、高管）
├── CRM 客户查询
│   ├── 合作记录查询（合同、产品线、金额）
│   ├── 责任销售匹配（联系人、战区）
│   ├── 客户状态筛选（跟进、潜在、合作）
│   └── 集团穿透分析（子公司、成员企业）
├── 商机挖掘
│   ├── 相似企业推荐
│   ├── 人脉网络盘点
│   ├── 建联路径规划
│   ├── 下游市场机会分析
│   └── 第二增长曲线探索
├── 竞对监控
│   ├── 时效性动态监控（日报/周报/月报）
│   ├── 单一竞对深度分析（档案画像）
│   ├── 招投标记录查询
│   └── 产品对比分析
├── 行业研究
│   ├── 行业研究报告生成
│   ├── 产业链图谱分析
│   ├── 机会空间映射
│   └── 商机客户清单生成
├── 风险管理
│   ├── 企业风险扫描（经营/财务/法律/合规）
│   ├── 供应商准入评估
│   ├── 客户信用审查
│   └── 尽职调查报告
└── 报告生成
    ├── Word 报告输出
    ├── PDF 报告输出
    ├── PPT 幻灯片生成
```

```
└── 可视化图表绘制
```

二、功能使用方法

2.1 基础交互方式

MOSS 采用**自然语言对话**交互模式，用户只需用日常语言描述需求，MOSS 自动理解意图并调用相应技能和工具完成任务。

交互示例:

用户输入	MOSS 执行动作
"帮我查一下华为公司的工商信息"	调用企业查询工具，返回华为注册信息、股东结构、经营范围
"看看阿里巴巴和我们帆软的合作情况"	查询 CRM，返回合同记录、产品线、责任销售、合作金额
"帮我找找和海尔智能家电相似的客户"	调用相似企业推荐，返回行业、规模、区域相近的企业名单
"最近 7 天竞对有什么动态？"	启动竞对监控技能，生成竞对动态日报
"帮我写一份新能源汽车行业的分析报告"	启动行业研究技能，生成结构化行业报告

2.2 核心技能使用指南

MOSS 内置多类专业技能，覆盖不同业务场景。以下是高频技能的使用方法：

2.2.1 客户洞察技能

适用场景：查询企业工商信息、财务数据、CRM 合作记录、联系方式、相似企业、下游市场机会。

触发关键词：查企业、公司信息、客户查询、相似企业、联系人、建联策略、商机筛选、CRM 查询、下游市场、还能卖给谁。

使用示例：

```
Plain Text
用户：帮我查一下中石化集团的合作情况

MOSS 执行流程：
1. 解析企业名称 → 识别为"中国石油化工集团有限公司"
2. 查询工商信息 → 注册资本、成立时间、股东结构
3. 查询 CRM 系统 → 合同记录、产品线、责任销售、合作金额
4. 自动识别集团 → 穿透子公司，汇总集团合作总额
5. 返回结构化结果 → 工商信息 + CRM 合作 + 集团成员 + 建联建议

输出示例：
---
【中石化集团合作全貌】

▶ 工商基本信息
- 公司名称：中国石油化工集团有限公司
- 成立时间：1983 年 2 月 19 日
- 注册资本：1830 亿元
- 行业：石油和天然气开采业

▶ CRM 合作情况（集团穿透）
- 合作总额：XXX 万元
```

```
- 产品线：FineReport、FineBI、简道云
- 责任销售：张经理（华东战区）
- 合同数量：12 份（集团成员企业）

▶ 集团成员企业（已合作）
- 中国石油化工股份有限公司
- 中石化炼化工程(集团)股份有限公司
- ...

▶ 商机建议
1. 集团内白点企业：XX 石化、YY 化工（未合作但有相似需求）
2. 推荐产品：FineDataLink（数据中台建设需求）
3. 建联路径：通过张经理 → 集团 IT 部门负责人
---
```

2.3 报告生成功能

MOSS 支持多种格式的报告输出：

	输出格式	适用场景	生成方式
2	Word (.docx)	正式报告、提案文档、分析报告	MOSS报告生成技能
3	PDF	打印版本、对外发送、归档文档	MOSS报告生成技能（同时输出Word+PDF）
4	PPT (.pptx)	演示汇报、客户提案、方案展示	MOSS-PPT技能
5	Markdown	快速查看、知识库上传、协作编辑	直接输出
6	可视化图表	数据分析、趋势展示、对比分析	show_widget工具

点击图片可查看完整电子表格

使用示例：

```
Plain Text
用户：把刚才的风险评估报告输出为 Word 文档
```

```
MOSS 执行：
1. 启动 MOSS 报告生成技能
2. 结构化排版 → 标题层级、表格样式、风险标识
3. 生成.docx 文件 → 提供下载链接
4. 可选同时生成 PDF 版本
```

2.4 高级功能

2.4.1 自动化（定时任务）

适用场景：定期执行任务、定时推送报告、周期性监控。

使用方法：

```
Plain Text
用户：帮我设置每天早上 9 点推送竞对日报到飞书群

MOSS 执行：
1. 启动 automation 工具
2. 配置触发条件 → cron: 0 9 * * *（每天 9:00）
3. 配置任务内容 → 调用商业洞察技能 + 推送飞书
4. 创建管道 → 自动化任务持续运行
5. 管道管理 → 可随时暂停、修改、恢复
```

2.4.2 记忆系统（长期偏好）

MOSS 具备跨会话记忆能力，会记住用户的偏好和习惯。

自动记忆内容:

- 用户偏好："我喜欢简洁的回复风格"、"请用中文回复"
- 重要决策："以后都用 Word 格式输出报告"
- 项目信息："我是华东战区销售"

记忆管理:

```
Plain Text
用户：记住以后生成报告都用帆软风格 PPT

MOSS 执行：
memory(command="store", content="用户偏好帆软风格 PPT 格式输出",
        tags=["preference", "report_format"], importance=8)

后续每次生成报告时，MOSS 会自动使用帆软风格 PPT。
```

三、使用案例

3.1 销售人员典型使用流程

场景：华东战区销售张经理，准备拜访一家潜在客户"XX 制造集团"

使用流程:

```
Plain Text
第 1 步：客户全景洞察
张经理：帮我查一下 XX 制造集团的情况

MOSS 输出：
```

- 工商信息：注册资本、股东、子公司
- CRM 情况：未合作（白点），但有子公司已合作
- 经营情况：营收、行业地位、信息化水平
- 建联建议：通过已合作子公司切入

第 2 步：商机挖掘
张经理：帮我看看怎么切入 XX 制造集团

MOSS 输出：
- 股东关系：母公司是 YY 控股
- 高管背景：CTO 曾在帆软客户企业任职
- 人脉路径：帆软员工赵 XX 认识该 CTO
- 拜访材料：制造业案例 PPT + 产品方案

第 3 步：竞对防御
张经理：最近竞对有没有接触 XX 制造集团？

MOSS 输出：
- 竞对动态：Smartbi 上周拜访了该集团
- 销售切入点：强调帆软在制造业的优势、已有子公司案例
- 话术建议："Smartbi 刚接触，我们的成熟方案已服务您的子公司"

第 4 步：生成拜访材料
张经理：帮我生成一份帆软风格的案例展示 PPT

MOSS 执行：
- 启动帆软风格 PPT 技能
- 调取制造业案例库
- 生成 16:9 案例卡片 PPT
- 提供下载链接

第 5 步：风险评估
张经理：帮我查一下 XX 制造集团的风险情况

MOSS 输出：
- 风险评级：A 级（低风险）
- 无经营异常、财务健康、合规良好
- 建议：可以正常推进合作

3.2 客户经理典型使用流程

场景：华南战区客户经理王经理，负责维护"XX 银行"客户关系

使用流程：

```
Plain Text
第 1 步：客户合作全貌查询
王经理：帮我查一下 XX 银行的合作情况

MOSS 输出：
- 合作历史：合同 12 份，总额 XXX 万
- 产品线：FineReport、FineBI、简道云
- 合同到期：FineReport 合同 2026 年 12 月到期
- 责任销售：王经理（华南战区）

第 2 步：续约机会识别
王经理：帮我分析 XX 银行的续约机会

MOSS 输出：
- 合同到期提醒：FineReport 需提前 3 个月续约跟进
- 产品升级建议：推荐升级到 FineReport 11.0 新版本
- 扩展机会：银行数据中台建设需求，推荐 FineDataLink
- 竞对风险：Power BI 正在接触银行 IT 部门

第 3 步：竞对防御策略
王经理：帮我看看 Power BI 最近的动态

MOSS 输出：
- Power BI 动态：近 7 天在中国区价格调整上涨 15%
- 销售切入点：帆软性价比优势、国产化替代趋势
- 客户话术："微软涨价说明收缩市场，帆软才是长期伙伴"

第 4 步：生成续约方案
王经理：帮我生成一份续约提案 PPT
```

```
MOSS 执行：
- 生成帆软风格续约提案 PPT
- 包含：合作回顾、产品升级、扩展方案、竞对对比
- 提供下载链接
```

3.3 商务拓展典型使用流程

场景：商务拓展李经理，需要开拓"新能源汽车"行业市场

使用流程：

```
Plain Text
第 1 步：行业研究
李经理：帮我写一份新能源汽车行业研究报告

MOSS 输出：
- 行业概况：市场规模、增长趋势、政策环境
- 产业链图谱：电池、芯片、整车制造、销售服务
- 竞争格局：TOP10 企业市场份额对比
- 技术趋势：智能化、网联化、自动驾驶
- 商机机会：产业链各环节帆软可切入场景

第 2 步：机会空间映射
李经理：帮我映射一下新能源汽车行业的商机机会

MOSS 输出：
- 机会树状图：产业链各环节机会点
- 潜在客户清单：电池企业、整车制造、智能驾驶公司
- 产品匹配：FineBI（生产数据分析）、简道云（售后管理）、FineDataLink（数据中台）

第 3 步：批量企业查询
李经理：帮我查一下这 10 家新能源汽车企业的情况
```

```
MOSS 执行：
- 批量查询工具
- 输出：工商信息 + CRM 情况 + 商机评分
- 生成 Excel 汇总表

第 4 步：人脉挖掘
李经理：帮我看看哪家企业有切入路径

MOSS 输出：
- XX 电池：帆软员工有校友关系
- YY 整车：供应商是帆软客户，可引荐
- ZZ 智能驾驶：高管曾在华为任职，校友网络可挖掘
```

四、常见问题

Q1：MOSS 能查询哪些企业数据？

MOSS 可查询:

- **工商数据**：注册信息、股东结构、分支机构、变更记录
- **财务数据**：营收、利润、资产负债（上市公司完整报表，非上市公司估算数据）
- **经营风险**：经营异常、行政处罚、欠税公告、股权出质
- **知识产权**：专利、商标、软件著作权
- **法律风险**：诉讼记录、失信被执行人、破产清算
- **CRM 数据**：帆软合作记录、合同金额、产品线、责任销售

Q2：MOSS 生成的报告可以编辑吗？

是的，MOSS 生成的 Word、PPT 均为可编辑格式：

- **Word 文档**：可自由修改内容、格式、样式
- **PPT 幻灯片**：可修改文字、图片、布局
- **可视化图表**：可下载 PNG 图片或重新生成

Q3：MOSS 如何保护数据安全？

MOSS 采用多重安全机制：

- **权限隔离**：仅查询用户有权限访问的数据
- **数据加密**：敏感信息加密存储和传输
- **审计日志**：所有查询操作有记录可追溯

Q5：MOSS 能定时自动执行任务吗？

是的，MOSS 支持自动化任务：

- **定时触发**：每天、每周、每月或自定义时间
- **事件触发**：文件变更、任务完成、系统事件
- **Webhook 触发**：外部系统调用触发
- **任务类型**：竞对监控、报告推送、数据更新、提醒通知

五、获取帮助

如在使用 MOSS 过程中遇到问题，可通过以下方式获取帮助：

1. **对话求助**：直接向 MOSS 描述问题，MOSS 会提供解决方案
2. **技能指南**：询问 MOSS"如何使用 XX 技能"，MOSS 会提供详细使用指南

3. **Bug 反馈**：描述问题，MOSS 会自动收集反馈并推送至开发团队