

# Anodoo CX 介绍

国内首款基于Odoo架构和GPL协议的开源免费CRM软件。

黄思危

CRM专家, Anodoo创始人  
<http://www.huangsiwei.com>



黄思危  
工作室

# 目录

## CONTENTS

01

以客户为中心

02

Anodoo产品介绍

03

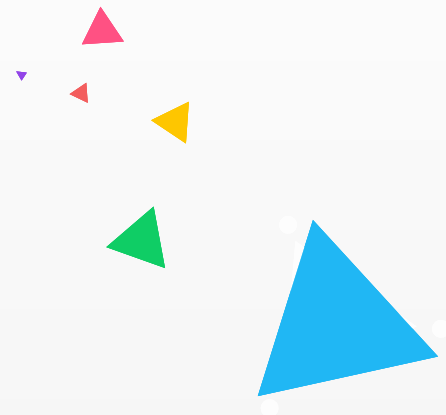
产品解决方案

04

工作室介绍



# 以客户为中心



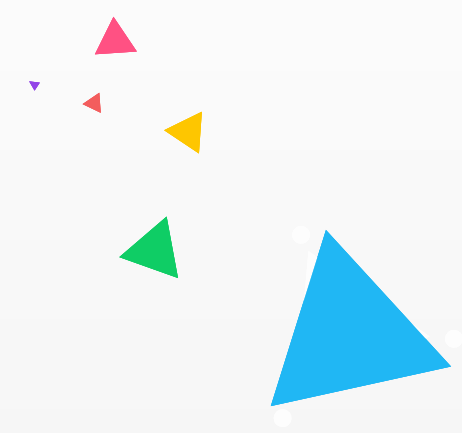


# 各行业以客户为中心的CRM趋势

- 企业早已从以生产为中心发展到以客户为中心的时代，企业核心软件也从ERP时代进入到了CRM时代，而传统的CRM软件也已经进入了现代的CX时代。
- Anodoo CX以Customer Centricity为思想，以Customer Experience为目标，C代表客户，X代表一切，具备了广泛的含义，是软件满足企业以客户为中心的未来方向。
- CRM软件不但业务含义和软件功能范围得到了广阔的延伸，其提供服务的形式也早以是SaaS模式，未来则以AI的人工智能模式为企业提供服务。Anodoo专注打造一个具备SaaS和AI能力的平台，所有不同细分行业，不同地域的服务提供商都可以通过Anodoo产品来提供在线的SaaS服务。



## Anodoo CX产品介绍



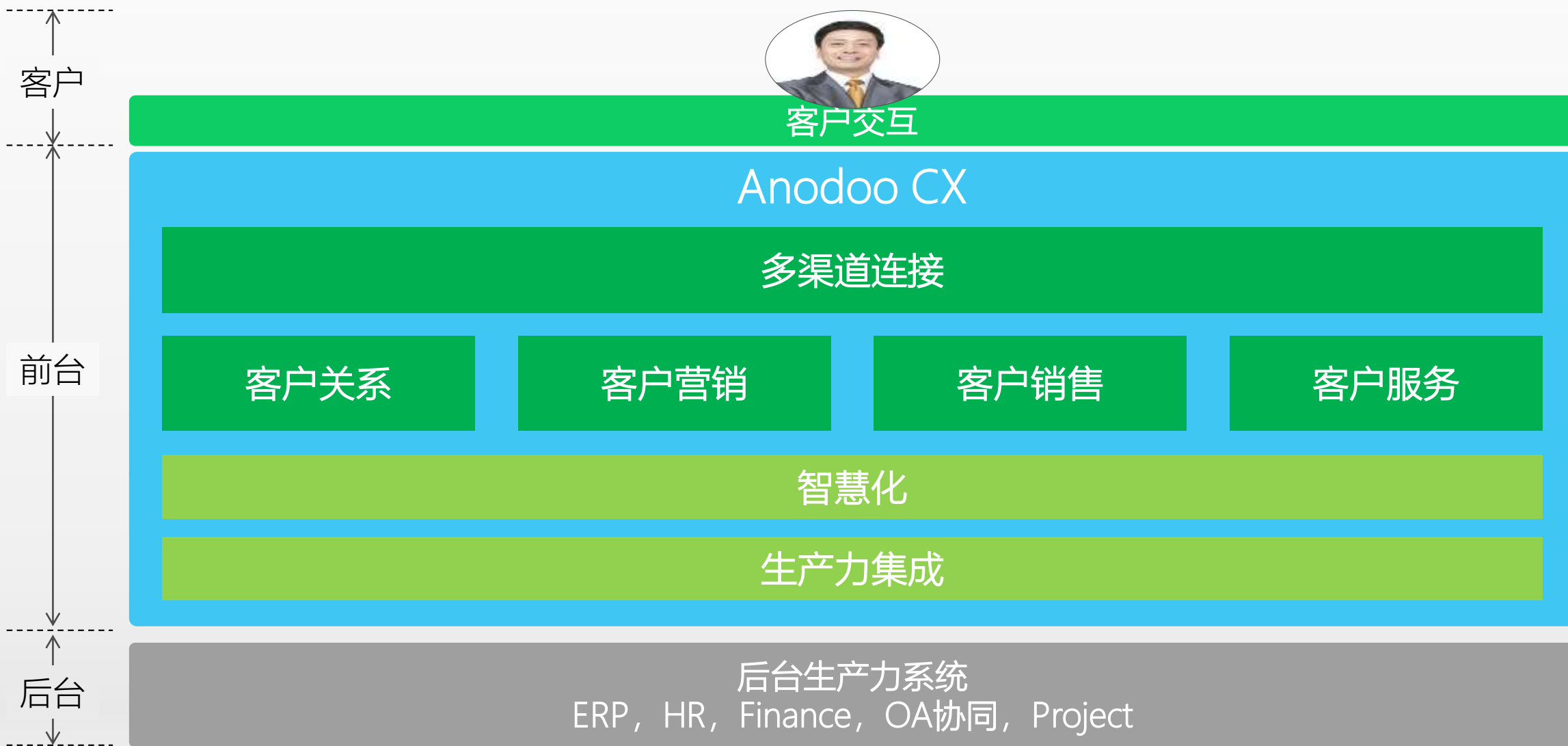


# Anodoo CX 的产品理念





# Anodoo CX 整体概览





# 五大业务领域之：多渠道连接领域

多渠道连接

客户关系

客户营销

客户销售

客户服务





## 客户体验

客户旅程

客户满意度

客户忠诚度

## 客户关系

客户关系

联系人关系

用户关系

大客户组织关系

## 客户洞察

### 客户360

潜在客户

流失客户

成功客户

客户生命周期

客户列表

客户信息

相关业务信息

客户信息自动化

客户信息授权

分类与标签

客户团队

公海池与分配

用户

账户

案例客户

### 联系人360

联系人与客户

联系人信息

相关业务信息

联系人管理

联系人集成

## 营销执行

### 多渠道营销

多渠道分发

营销渠道资源

### 营销方案

营销方案

营销活动

营销任务

营销渠道对接

营销日历

### 营销线索

线索挖掘

线索创建

线索列表

线索信息

线索认定

线索排重

线索团队

线索分配

线索培育

线索转商机

线索生命周期

## 客户营销

### B2C消费者营销

客户画像

客户群

客户营销授权

### B2B大客户营销

大客户营销

个性化

### 会员营销

会员管理

积分管理

## 产品营销

### 产品管理

产品计量

产品类型

序列号

产品信息

产品SKU

产品组合

### 产品价格

价格表

产品价格

产品成本

税收

### 产品推荐

产品推荐

产品个性化

### 产品促销

促销管理

优惠券

返利

## 市场营销

### 市场管理

行业洞察

细分市场分析

市场竞争

定位管理

品牌管理

市场规划

### 营销绩效

营销ROI

归因分析

### 营销资源

营销团队

营销项目

营销内容

营销财务

营销绩效

营销计划

## 销售方法论

解决方案式销售

价值销售

顾问式销售

向导式销售

## 多渠道销售

大客户直销

在线/电话销售

代理商销售

门店销售

## 销售自动化

### 商机

商机信息	生命周期
商机与营销	客户协作
销售流程	伙伴协作
交互活动	销售行为
销售文档	评审与决策
商机漏斗	

### 配置与报价

模板管理	询价管理
报价单	生命周期
产品配置	价格计算
客户差异化	报价促销
跨销售渠道	发送报价
确认报价	转换报价

### 合同

合同模板
合同信息
生命周期
在线签署
到期管理

### 订单

订单
生命周期
订单检查
订单履行

### 开票

发票创建
发票发送
发票管理

### 付款

付款方式
付款条款
回款与催款
核销
退款

合同，订单，开票，付款集成

## 订阅

订阅产品

订阅销售

订阅订单

开通管理

计费与账单

开票与付款

客户自助管理

## 销售管理

### 销售赋能

资源与内容	知识库
培训课程	学习计划
技能评估	销售指导

### 绩效与奖金

奖金方案	奖金计算
奖金管理	积分与闯关制
多元激励	

### 目标与预测

目标	计划
预测	

### 销售管理

销售区域	销售团队
销售项目	销售费用

## 服务执行

自助服务

服务台

现场服务

客户成功服务

维护服务

## 服务管理

服务交付管理

服务管理



# Anodoo CX的六大特性





# 完整的端到端客户体验

## 基于体验的客户生命周期



## 一个平台实现完整的Lead to Cash业务流程





# 统一的多渠道协同



## 客户关系

客户信息和数据收集  
客户联系人  
客户关系和联系  
跨渠道的体验管理

## 客户营销

邮件/短信营销  
内容营销  
电商会员和积分营销  
多渠道的营销自动化  
营销线索来源

## 客户销售

在线/电话销售  
销售活动管理  
销售报价发送  
合作伙伴销售

## 客户服务

多渠道接入的服务台



# 丰富的行业和产品解决方案



面向4大行业群，17个行业，100+个细分行业

消费品 零售 分销	汽车 工业设备 医疗器械	商业服务 家居服务 健康服务 教育服务	交通服务 金融服务 出行餐饮 运动文化	高科技 电信 媒体
消费品	工业	服务业		高科技

Commerce, Social, Web, Mobile	CRM, CEM	MAP, DMP, Loyalty, PM, MRM	SPM, Forecast, SFA, CPQ, PRM, PoS, Subscription	Desk, FSM, Warranty, Success
多渠道连接	客户关系	客户营销	客户销售	客户服务

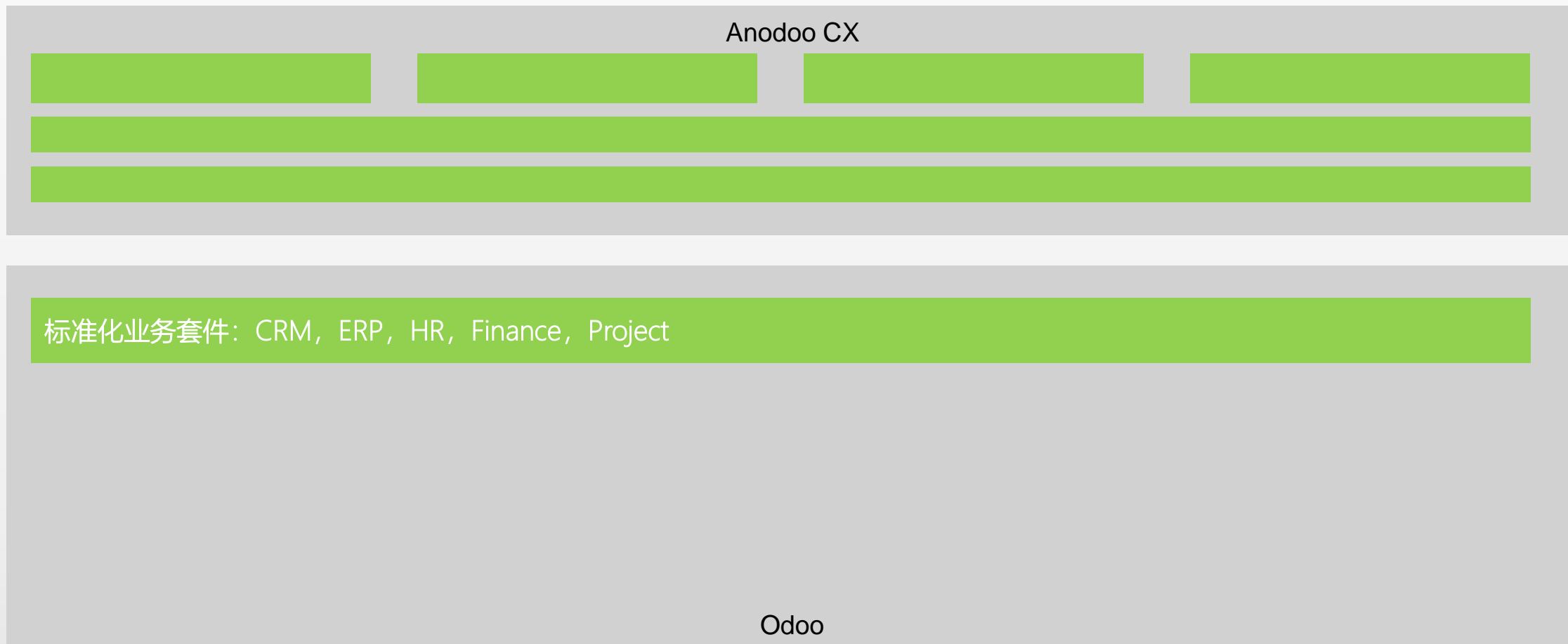
五大业务领域，40+模块组件

多渠道连接			
客户关系	客户营销	客户销售	客户服务
智慧化			
生产力集成			





# 强大的Odoo技术架构





# 智慧型的CRM

## 客户关系

客户最佳交互渠道预测

客户最佳交互时间预测

客户关系亲密度评分

客户流失预警

客户体验评分

客户满意度评分

客户情感分析

客户忠诚度评分

## 客户销售

智能引导式销售

价格与优惠的个性化设计

智能的追加销售和交叉销售

智能产品配置和报价

智能销售助理



## 客户营销

针对个体的营销方案智能构建

产品推荐

最佳产品组合

线索转化率评分

最佳营销渠道组合设计

最佳营销时间预测

## 客户服务

智能自助式交互服务机器人

服务工单智能解决方案设计

服务工单自动处理



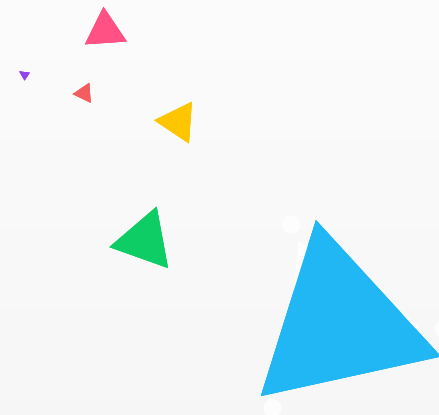
# 规范化的路标管理机制

		13版本-2019年12月	14版本-2020年12月	15版本-2021年12月
多渠道连接领域	互联网	官方网站website		
		博客blog		
		论坛forum		
		邮件email		
		在线学习elearn		
		问卷调查survey		
	电商		百科wiki	
			第三方官网，论坛，博客	
		电商b2c		
			电商b2b	
			电商b2m2c	
			应用市场 store	
	社交媒体		应用内购买iap	
			第三方电商	
		微信		
			QQ	
			微博	
		钉钉		
	移动端		自媒体	
			国外社交媒体	
		Android App		
		IOS App		
			小程序	
			H5	
	其他	短信 sms		
		邮件 email		
		会议 meeting		
		活动 event		
				广告与传媒 ad
				搜索引擎 seo
客户关系领域	多渠道中心			呼叫中心 cc
		拜访visit		
	客户管理	多渠道中心 engage		
	客户关系	联系人管理contact		
	客户体验	客户管理cust		
		客户关系管理 relation		
				客户体验experience

		13版本-2019年12月	14版本-2020年12月	15版本-2021年12月
客户营销领域	市场营销	营销管理 mkt		
	产品营销	产品管理prod	营销资源管理res	
		促销管理prom	产品推荐recomm	
	客户营销		积分管理loyal	
	营销执行	营销活动自动化camp(odoo企业版)		
		营销线索 lead		
客户销售领域	销售管理	销售管理sale		
			销售预测forecast	
			绩效管理spm	
			销售赋能learn	
	销售自动化	商机管理oppr		
		销售流程process		
		报价cpq		
		订单中心order		
		开票invoice		
		回款pay		
客户服务领域		订阅 subs(odoo企业版)		
	销售渠道		合同管理contract	
		PoS零售 pos		
		代理商协同prm		
	服务管理	服务管理serv		
	服务自动化	服务台desk(odoo企业版)		
其他			客户成功suc	
			质保服务warranty	
			现场服务fsm	
	生产力集成	团队协同team		
		项目管理 proj		
		内容管理content		
			产品与研发 dev	
			企业管理entmgt	
	智慧化		客户关系分析analycust	智慧客户关系aicust
			客户营销分析analymkt	智慧客户营销aimkt
			客户销售分析analysale	智慧客户销售aisale
			客户服务分析analyserv	智慧客户服务aiserv



## 产品解决方案





# Anodoo CX 业务模块概览





# Anodoo CX 产品预览

应用

Module: anodoo 搜索...

筛选 分组 收藏

1-33 / 33

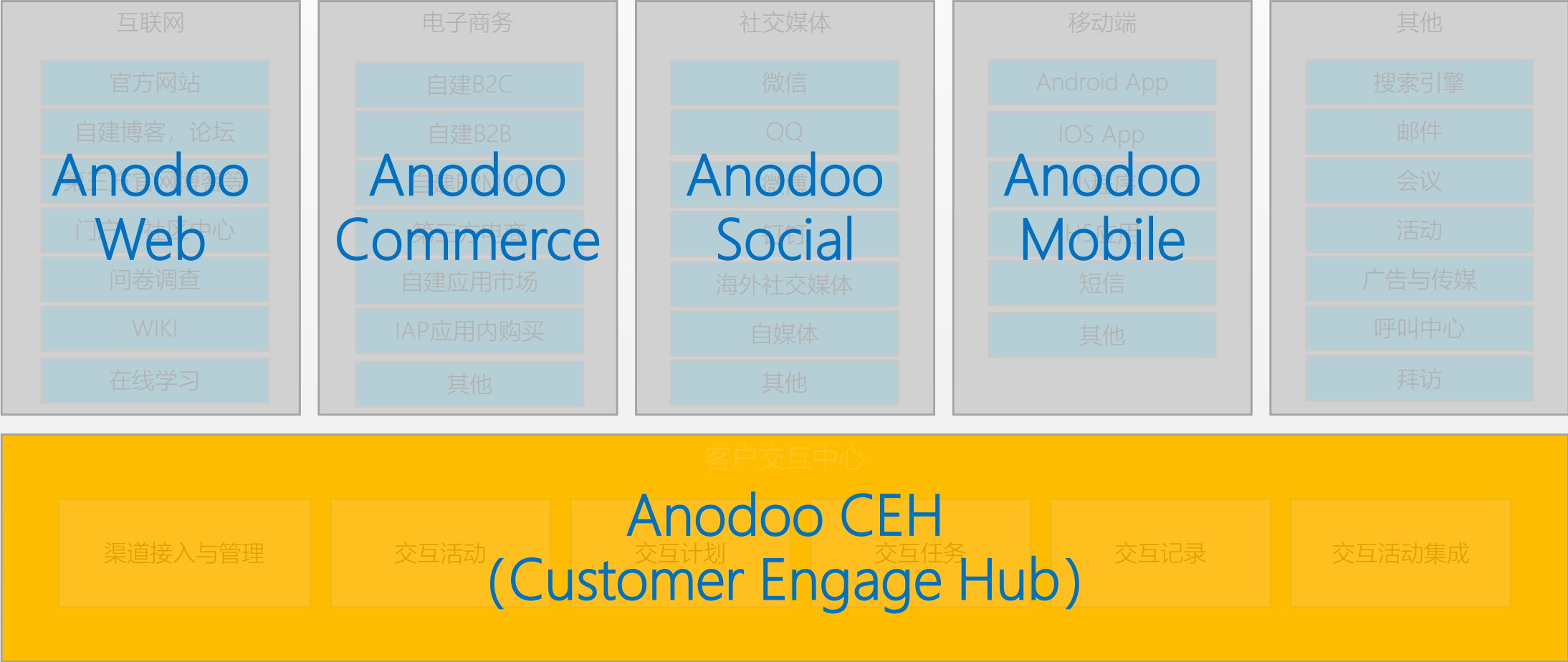
 登陆与认证 anodoo_auth Install Learn More	 基础 anodoo_base Installed Learn More	 Anodoo Blog anodoo_blog Install Learn More	 联系人360 anodoo_contact Installed Learn More	 Anodoo Content anodoo_content Installed Learn More
 Anodoo CRM anodoo_crm Installed Learn More	 客户360 anodoo_cust Installed Learn More	 Anodoo Commerce anodoo_ecomm Install Learn More	 Anodoo ELearning anodoo_elearn Install Learn More	 Anodoo EMail anodoo_email Install Learn More
 Anodoo CEH anodoo_engage Install Learn More	 Anodoo Event anodoo_event Install Learn More	 Anodoo Forum anodoo_forum Install Learn More	 发票 anodoo_invoice Install Learn More	 营销线索 anodoo_lead Install Learn More
 Anodoo MAP anodoo_map Install Learn More	 Anodoo Meeting anodoo_meeting Install Learn More	 商机 anodoo_oppor Install Learn More	 订单 anodoo_order Install Learn More	 支付 anodoo_pay Install Learn More
 客户门户 anodoo_portal Install Learn More	 销售流程 anodoo_process Install Learn More	 Anodoo PM anodoo_pm Install Learn More	 社区会员 anodoo_profile Install Learn More	 Anodoo Project anodoo_prof Installed Learn More
 报价 anodoo_quote Install Learn More	 客户关系 anodoo_relation Installed Learn More	 Anodoo Sale anodoo_sale Install Learn More	 Anodoo SFA anodoo_sfa Install Learn More	 Anodoo SMS anodoo_sms Install Learn More
 Anodoo Team anodoo_team Installed Learn More	 技术架构 anodoo_tech Install Learn More	 Anodoo Website anodoo_website Install Learn More		

# 基于Anodoo CX的产品解决方案





# 多渠道连接领域







# 客户关系领域

客户体验

客户旅程

Anodoo CEM

客户满意度

客户忠诚度

(Customer Experience Management)

客户关系

客户关系

联系人关系

用户关系

大客户组织关系

客户洞察

客户360

潜在客户

流失客户

成功客户

客户生命周期

客户列表

客户信息

相关业务信息

客户信息自动化

客户信息授权

分类与标签

客户团队

公海池与分配

用户

账户

案例客户

联系人360

联系人与客户

联系人信息

相关业务信息

联系人管理

联系人集成

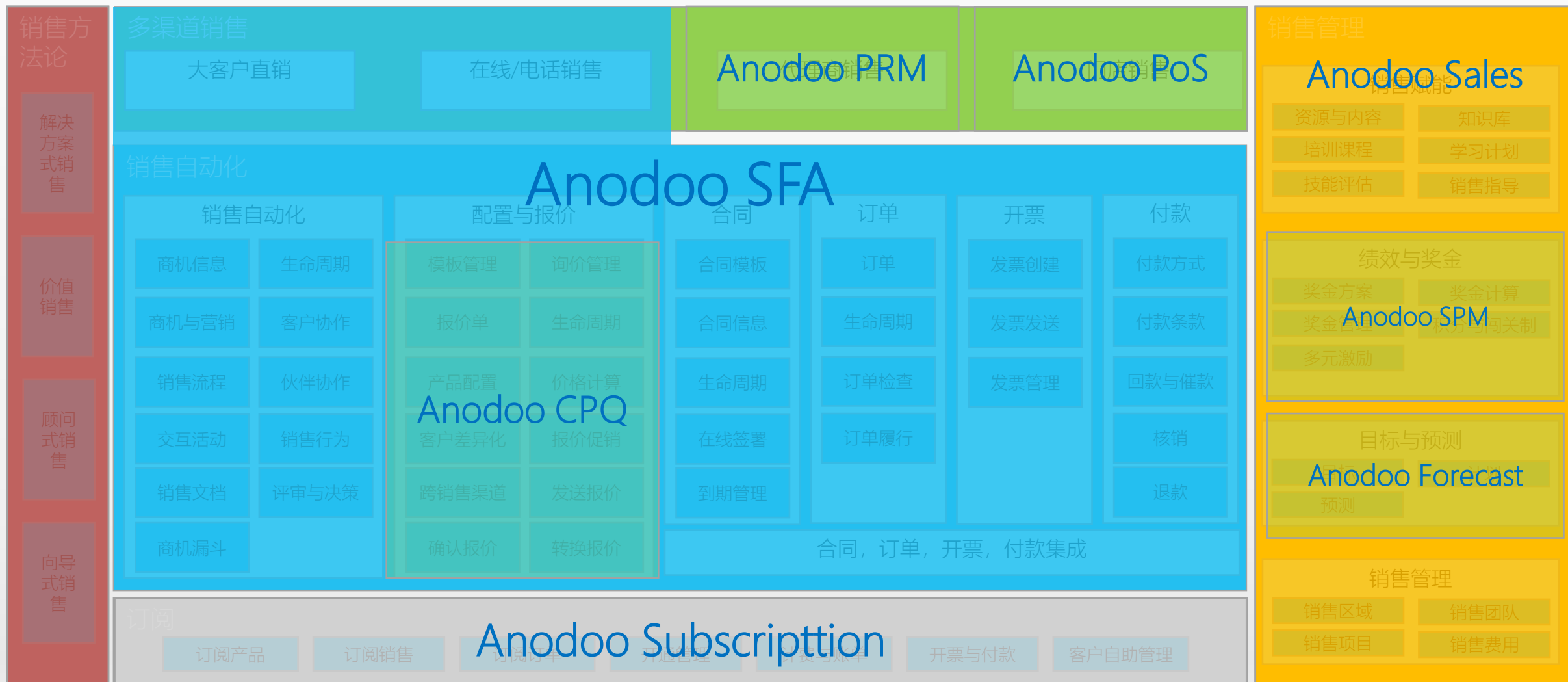
Anodoo CRM

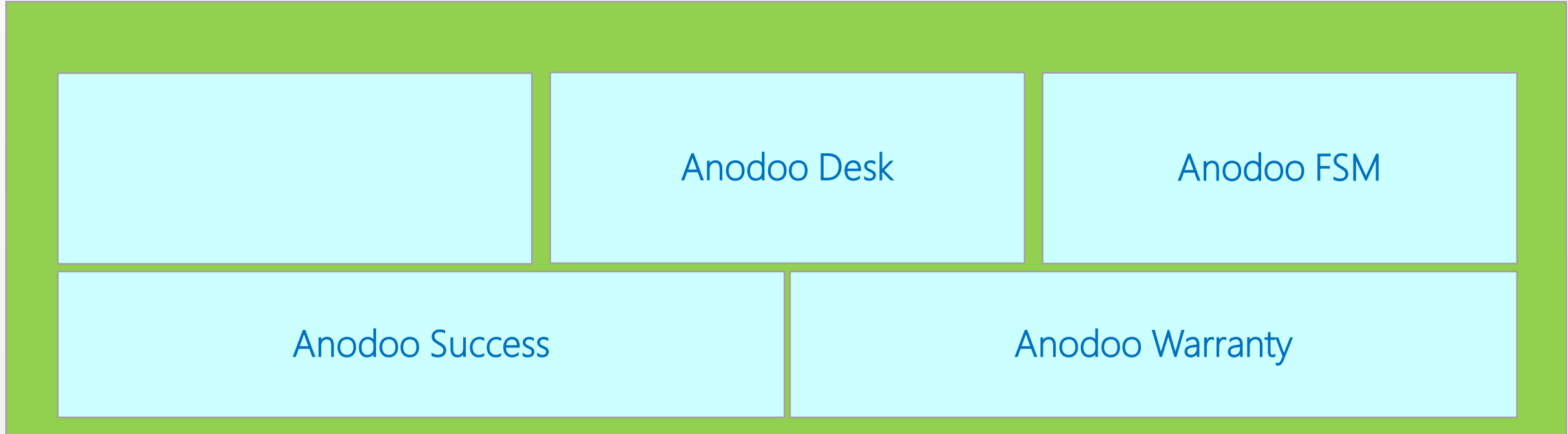
(Customer Relationship Management)





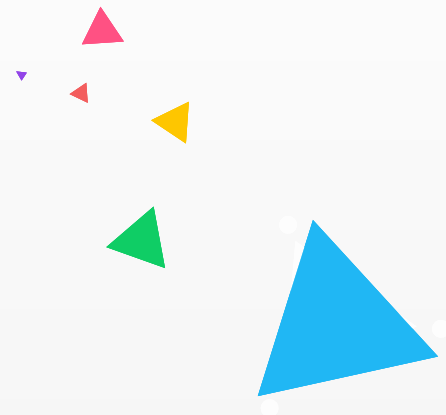
# 客户销售领域







## 工作室介绍





- 自由工作者联盟

- 工作室以黄思危为主，和其他多个涉及咨询，产品，技术领域的骨干专家共同组成的自由工作者合作团队

- 个人就是最小的企业

- 工作室基于互联网，依托各大平台与生态，整和各方资源，通过最大化个人价值，同时发挥合作共赢的力量，构建面向未来的社会分工模式

- 知识传播和内容共享

- 工作室基于黄思危在软件，CRM领域十几年的沉淀，以Anodoo产品基础，通过传播CRM思想与趋势，产品和厂家，实施与技术等众多领域内容，以及各个行业的相关业务知识，助力于企业应用CRM改进客户营销和服务




# 黄思危简介


- 黄思危，居安思危，因此Anodoo的中文名叫安欧度
- 网名牧神，源自牧神的午后，英文名Matthew
- 1981年摩羯座，具有勤奋善良内敛多思型人格
- 坐标广州南沙，喜欢走南闯北，目标是周游世界
- 爱好骑行和宋词，无事之日骑个百里，忙里偷闲读读宋词
- 2004年毕业于中山大学计算机系，毕业后从业的公司依次是21CN，从兴，联想，华为，销售易，SAP
- 一直从事CRM领域，从最初电信业到现在的泛行业，各个行业略知一二不算精通。但根本上还是软件行业从业者，做过Coding，PM，Pre-Sales，Solution Sales，BD
- 现在是自由职业者，一个爱写代码的咨询顾问，希望通过传播先进的CRM技术帮助中小型公司更好地营销和服务客户，也算是为科技服务人类提供贡献点绵薄之力。



# T H A N K S

---

 <http://www.huangsiwei.com>

 3422885414@qq.com

 189 2753 4101

 mushenshinian