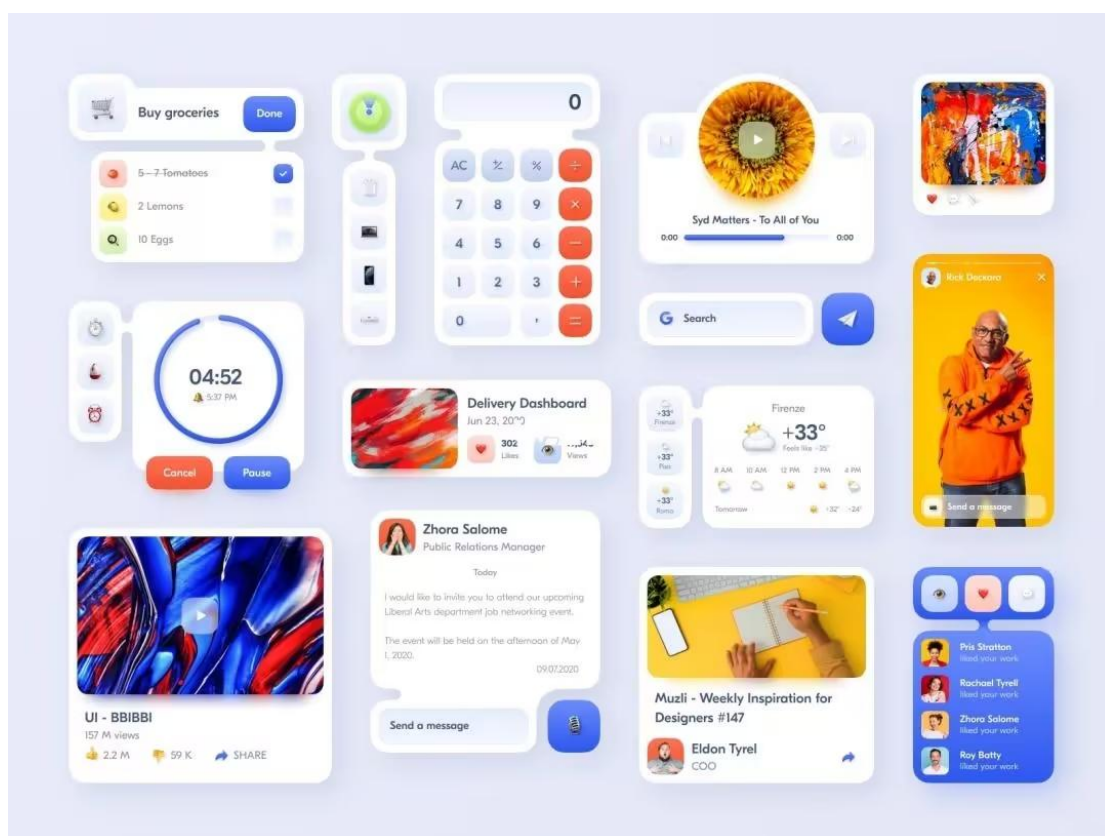


B 端产品分类

所谓 B 端产品，就是面向企业用户的互联网产品，是 Bussiness 的缩写。

随着信息化时代的发展，涌现出越来越多的 B 端产品。而随着 C 端产品红利见顶，越来越多的注意力将要转向 B 端产品，作为互联网行业从业者，特别是产品经理和程序员们对这些产品都应该要了解。



一、引言

所谓 B 端产品，就是面向企业用户的互联网产品，是 Bussiness 的缩写。随着信息化时代的进步，人工的统计管理已经不能满足企业的管理需求，企业发展也越来越依赖于信息系统。

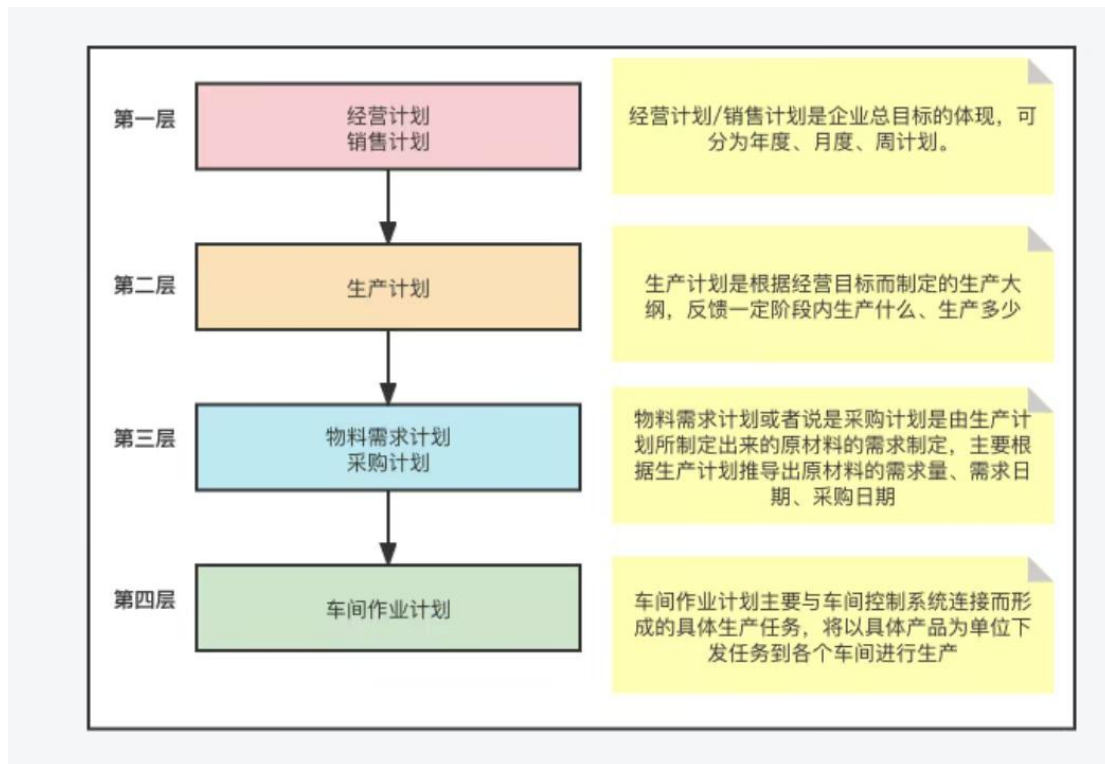
随着信息化时代的发展，涌现出越来越多的 B 端产品。而随着 C 端产品红利见顶，越来越多的注意力将要转向 B 端产品，作为 IT 行业从业者，这些产品都应该要了解。

二、B 端产品分类

1. ERP 企业资源计划

ERP 全称 (Enterprise Resource Planning)，译为企业资源计划，我们也常将其称为企业管理系统。ERP 系统是企业管理思想变革的标志和工具，最早的 ERP 系统是用于物料库存计划的生产管理系统，通过制定各类物料、产品的需求时间来进行订货、采购的管理，以此避免库存积压，统筹来年生产、销售计划。往后发展 ERP 系统开始集成生产控制系统，引入生产计划，物料需求计划，形成了从采购到销售的闭环管理。随着 ERP 系统的深入发展，持续添加了销售分析、生产分析、财务管理等体系，给企业管理提供了完整的系统支持。ERP 系统是将企业所有资源进行整合集成的管理系统，所以会涉及到各类内部管理所需要的模块，包括但不限于财务、供应链、销售、市场营销、客户管理、生产管理、库存、计划、设备、资产、人力、审批等等。

ERP 系统的核心组成实际上是一系列的计划，从层次上分为如图所示的结构



ERP 系统因为是为了满足企业实际管理需求，而各个企业间的运行状况又是各不相同的，哪怕是同类企业间所面临的经营状况和管理现状也不相同，所以 ERP 系统常常是需要定制化开发的，很难流水线部署。

由计划管理所细化出来的系统又有：

物料需求计划：物料单系统（Material Requirement Planning, MRP）

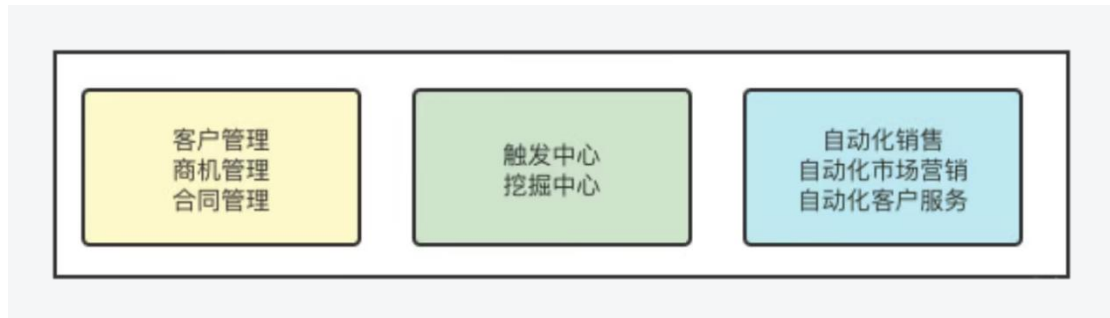
制造资源计划：库存分销系统（Manufacturing resource planning 2 ,MRP2）

2. CRM 客户关系管理

CRM 全称(Customer Relationship Management)，译为客户关系管理系统，主要用于管理公司当前和潜在客户之间的互动关系。

CRM 的核心功能是市场营销和客户服务，常常会引入一些自动化销售、营销的技术来达到降本增效的目的。

主要模块包含：



自动化销售：如今的 CRM 系统中（如百度 CRM）常常会嵌入一些语音识别来实现自动化销售，比如提取通话关键词，从而搜索知识库中相关内容，来为销售人员展示相关推销内容，以此提示销售人员沟通工作。其次还有机器人拨号，引入一些人性化的语言，通过识别用户接听电话的时间来判断是否转接到人工通话，最常见的例子就是我们常常接听到这种电话：“喂，能听到吗？唉我们是…”，实际上这个时候你听到的声音是机器人的触发中心：提供了各类与客户的交流手段，比如微信、电话、在线客服、微信群助手、挖掘中心：主要进行数据分析，为销售方案提供数据支撑。

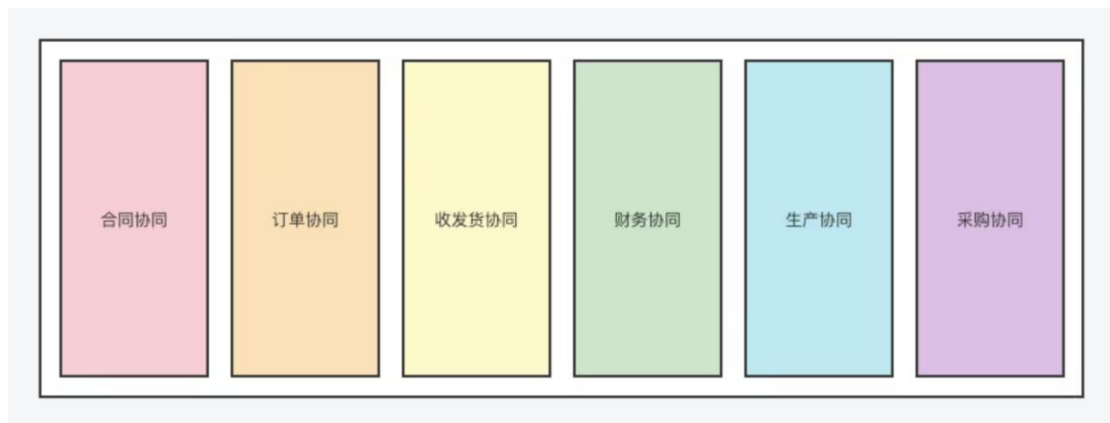
3. SCM 供应链管理

SCM 全称 (Supply Chain Management)，译为供应链管理系统，用于整合信息流、资金流、物流，实现三流合一，打通信息孤岛的系统，并且制定严格的数据交换标准。SCM 本身是由 ERP 系统发展而来的，但是要和 ERP 做区分，ERP 主要用于打通企业内部供应链，而 SCM 主要用于打通外部供应链或者企业内部间的各类系统。SCM 强调的是

数据互通，只要把上下游的数据打通，就算是一个 SCM 系统了。更加强调一个理念。

所以 SCM 系统可能没有一个界面，但是偏偏这样数据整合互通的系统是最难完成的。

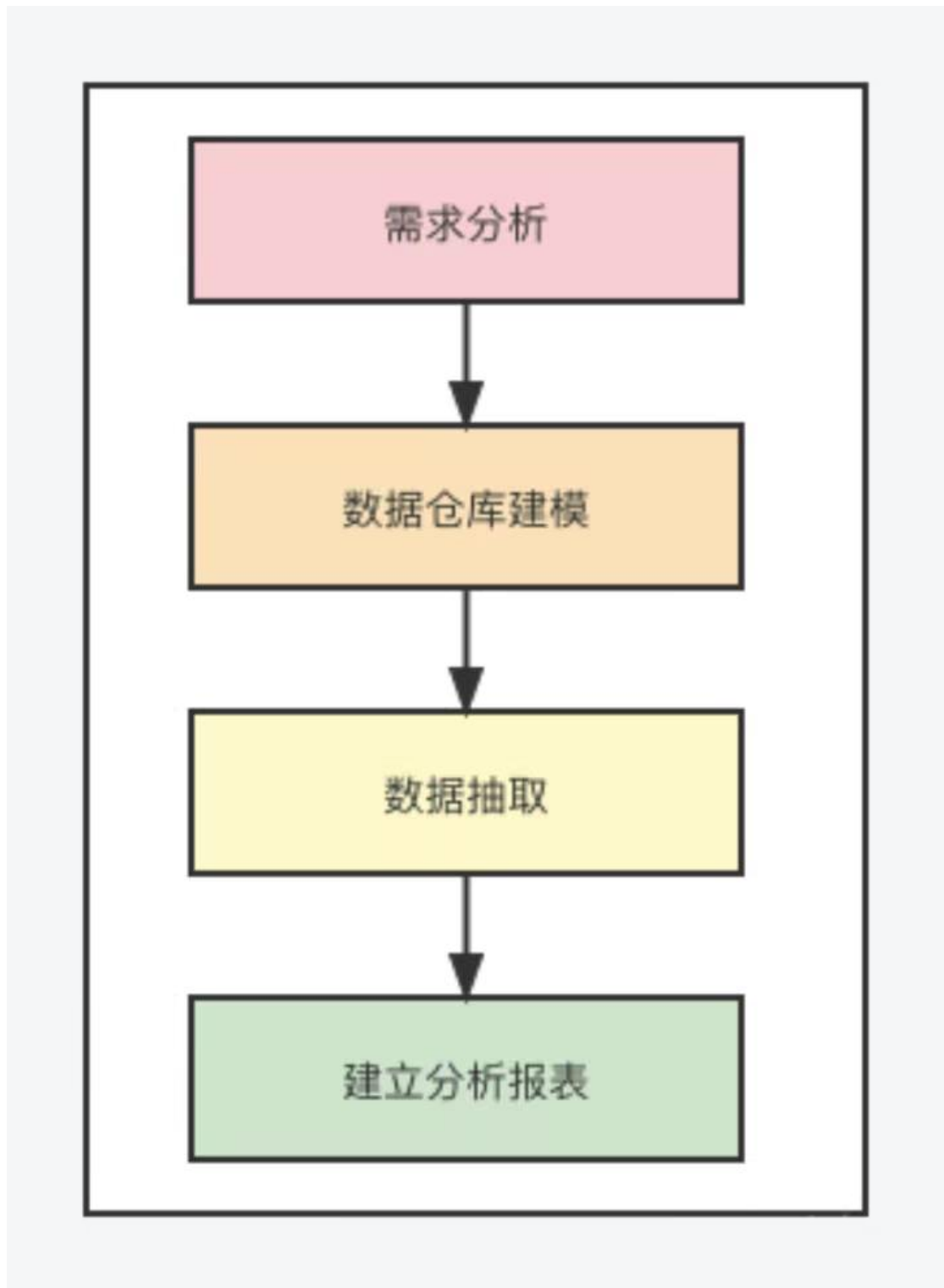
主要模块包含：



4. BI 商业智能

BI 全称 (Business Intelligence)，译为商业智能，其实质是分析、提取数据，以各种直观、智能的方式呈现出来

BI 的构建流程一般分为：



BI 是针对企业数据的抽取和分析的过程，是为企业管理者提供决策数据支撑。BI 涉及到的技术系统包括数据仓库、联机分析处理（OLAP）和数据挖掘

我们常见的 BI 会以实时数据大屏的方式呈现：



5. DSS 决策支持系统

DSS 全称 (Decision Support System)，译为决策支持系统，是根据已有数据指标来支持决策的信息系统。

DSS 主要由四个模块组成



数据库

数据库服务，主要用来存储各类数据

数据模型库

包括模型库 (MB) 和模型管理系统 (MBMS)，模型库是为一定目的的服务，以特定的结构存储的相关联的模型集合

推理模块

推理模块是由知识库 (KB)、知识库管理系统 (KBMS) 和推理机组成。知识库是由数据库和人工智能的有机结合。所谓推理机则是一

组程序，用来控制、协调整个系统，是根据一定的规则以知识库为基础，对问题的求解。

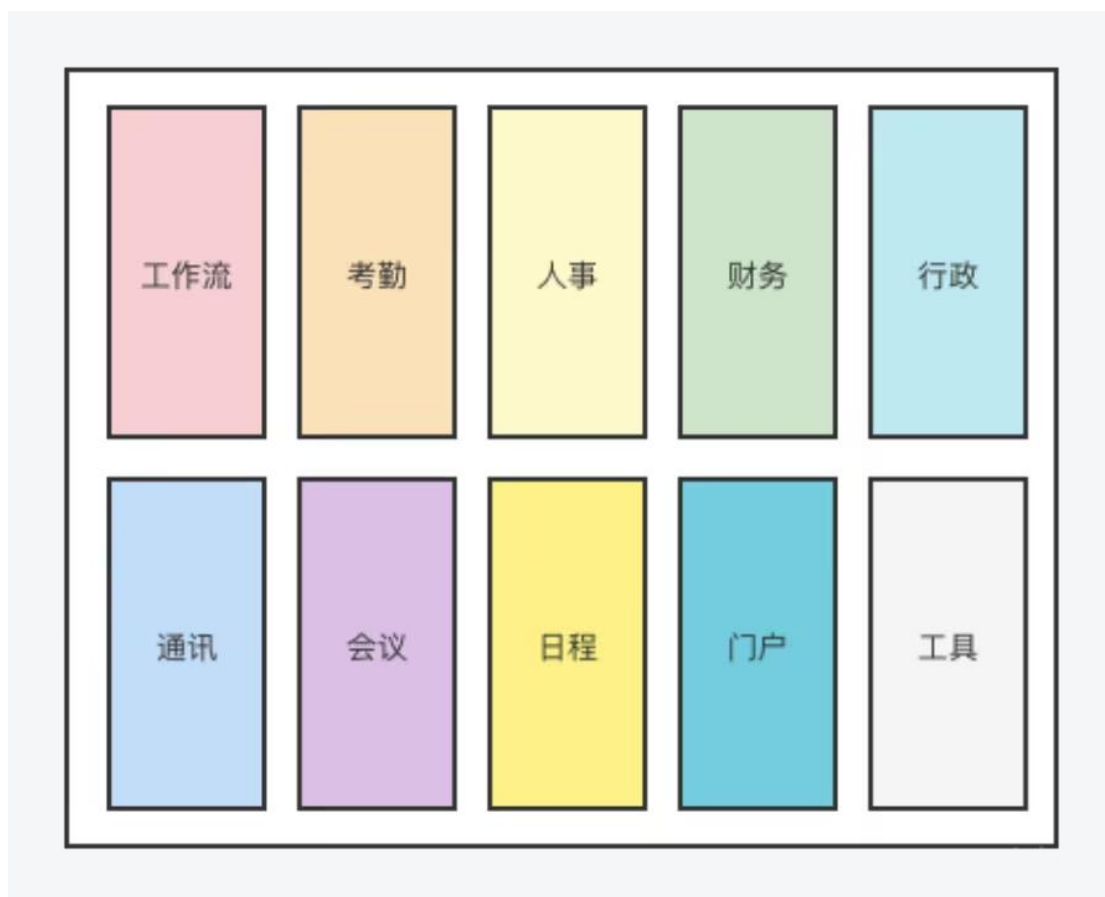
人机交互

人机交互则是用户操作 DSS 系统的界面，用以接收和反馈用户的请求。为决策提供呈现方式。

6. OA 办公自动化

OA 全称 (Office Automation)，译为办公自动化。通过计算机技术将办公结合，从而实现自动化办公、x 线上办公的系统。

OA 常见的功能包括：考勤、流程审批、人事管理、财务管理、行政管理，但不能简单的理解 OA 仅仅只是这些功能。上面说到是它实现办公自动化的，所以基本上办公涉及的模块都可以归属于 OA 系统，比如会议、日程、通讯录、任务、客户、项目、门户、常用的办公工具（计算器、日历等等）



7. BPMS 业务流程管理系统

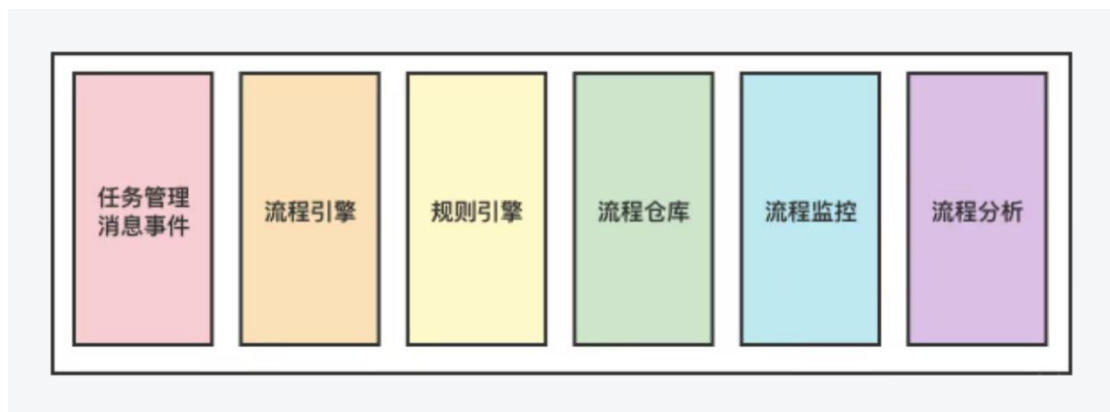
BPM 全称 (Business Process Management System)，译为业务流程管理系统，是以规范化的端到端的业务流程为中心的管理系统，目的是为了持续性的提高业务绩效。通俗来讲就是针对流程管理的信息化系统。BPM 强调持续性，多数企业选择发现某一点流程需要优化才会去进行优化，而不是一次性整体调整。

BPM 注重让企业更加“自动化”、“流程化”，通过业务流程的自动化，来减少人工重复性工作，规范人工的工作内容，从而实现企业的流程管理。

BPM 强调业务流程管理，主要管业务，而 OA 针对人而衍生出来的流程管理，比如费用申报流程、考勤审批流程。BPM 能够增强 OA

在流程管理上的不足，所以随着市场发展，BPM 也在逐渐将 OA 融合进来。所以 BPM 是工作流的拓展，BPM 的工作范围，可以不只是企业内部，业务流程的参与者还可以是其他的企业、系统或者服务。

BPMS 主要包含以下功能：



8. EIP 企业信息门户

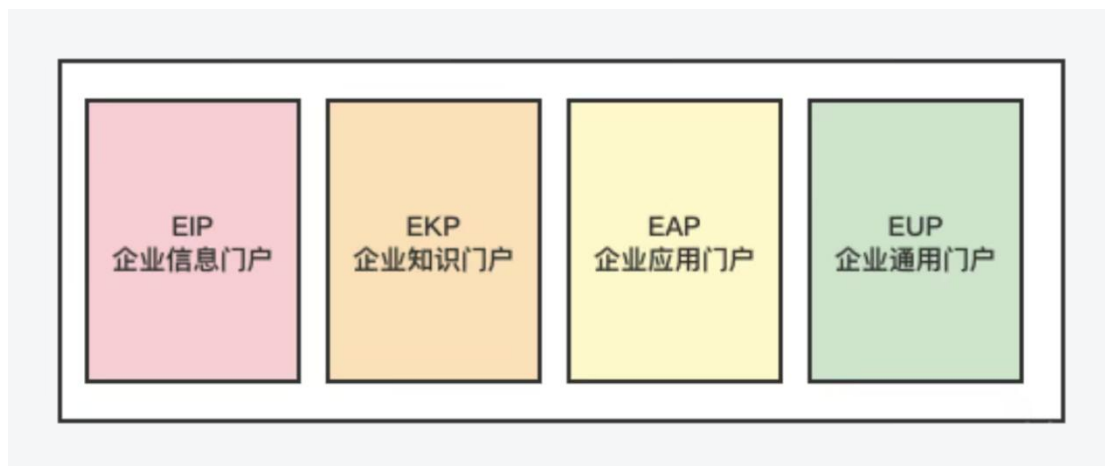
EIP 全称 (Enterprise Information Portal)，译为企业信息门户，传统的门户网站往往是单向向用户传递信息，仅仅展示企业的相关信息和新闻，缺乏互动性。而 EIP 是将各种应用系统、数据资源和互联网资源统一集成到企业门户下。

除了 EIP 之外，还有以下几种门户网站

EKP: Enterprise Knowledge Portal，企业知识门户，企业网站的基础上增加知识性内容

EAP: Enterprise Applications Portal，企业应用门户，实际上是企业业务流程的集成，是以业务流程和企业应用为核心，把业务流程中功能不同的应用模块通过门户技术集成在一起

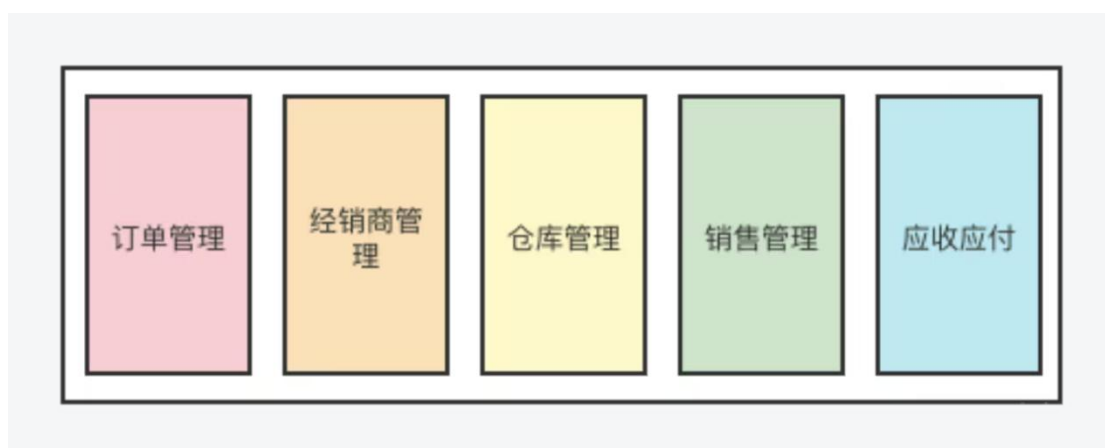
EUP: Enterprise Universal Portal，企业通用门户：以上四种门户网站的集合



9. OMS 订单管理系统

OMS 全称 (Order Management System), 译为订单管理系统, 以订单为核心, 提供各类物流服务的业务沟通, 实现物流与控制管理的系统。所以 OMS 实际是物流管理系统中的一部分, 主要用于对订单的流向管理。

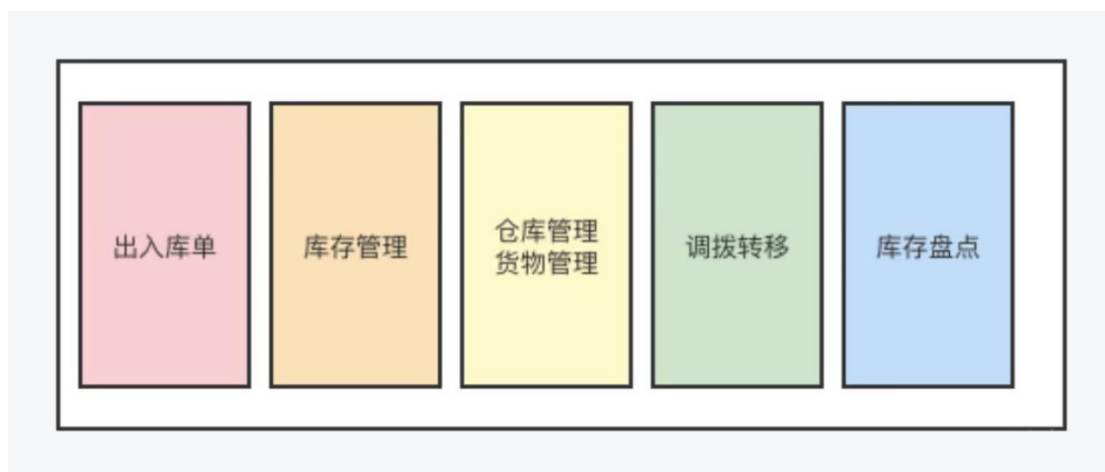
主要模块包括:



10. WMS 仓库管理系统

WMS 全称 (Warehouse Management System), 译为仓库管理系统, 主要用于管理货物在仓库中的存储记录、库存情况、流向记录。

主要模块包括:



11. FMS 财务系统

FMS 全称 (Financial Management system) 是完全基于新会计准则、完全符合新会计制度的全功能管理系统, 及时、准确反应企业经营各环节的真实状况, 是现代企业财务管理所要求的, 不仅具有完善的账务处理功能, 更重要的是具有管理与控制功能.

财务管理系统包括三种类型:

集团财务系统

网络版财务系统

单机版财务系统

三、总结

上方列举的仅仅是目前一些主流的 b 端产品, 还有很多的产品类型并未列举上去, 现在市面上也涌现出越来越多的优秀的 b 端行业产品, 希望做产品的小伙伴能够保持好奇心, 取其精华去其糟粕, 多多学习新的产品, 增强自己的产品能力的同时也能创造性的设计出更具价值的 B 端产品出来。