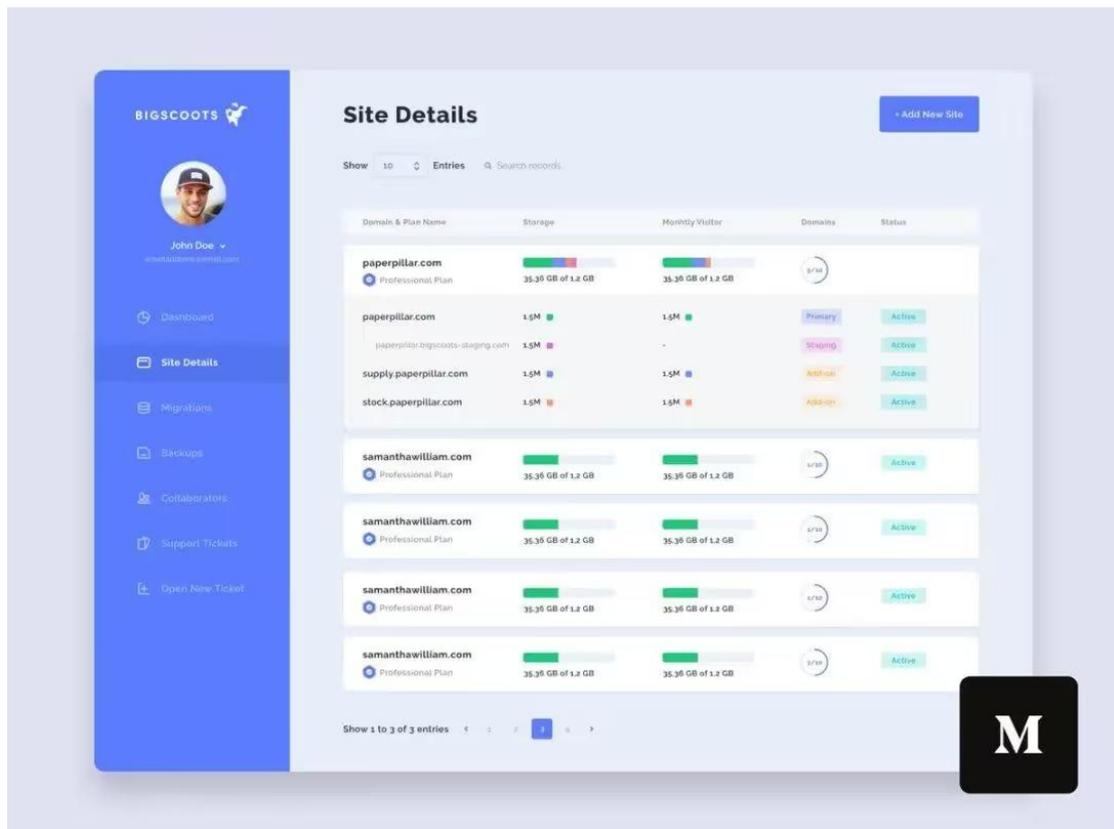


B 端产品是什么

作为 B 端产品经理，要建立自己的 B 端产品的知识体系，那么首要的就要从最初的概念开始，那就是理解 B 端产品这个概念，下面将从核心定义、对比 C 端产品的特点以及分类开始梳理。



作为 B 端产品经理，要建立自己的 B 端产品的知识体系，那么首要的就要从最初的概念开始，那就是理解 B 端产品这个概念，下面将从核心定义、对比 C 端产品的特点以及分类开始梳理。

一. 什么是 B 端产品

B 端产品是服务于组织，通过帮助组织提高收入、提高效率、控制风险，从而协助达成组织商业目标的系统。

这里面有几个核心的要点：

1、与 C 端产品服务于“人”不一样，B 端产品是服务于组织，具体点来说是组织中的角色。

什么是角色，这是一种基于外在要求的一种被动的个人状态，每个角色的存在都有组织赋予他的价值及要求。

所以要做好 B 端产品的用户分析，不要只看到这个人，而是要看到他在扮演哪种角色，并且了解组织对这个角色的要求是什么，分析这个角色当前的需求和痛点（需求及痛点这个概念会单独一课来讲）。

2、组织的商业目标的本质是赚钱，B 端系统需要思考自己对于组织赚钱这件事起多大的作用。

通常来说，B 端产品可以从三个方面帮助组织赚钱：

1) 通过 B 端系统，支撑业务提高销售/降低成本，帮助组织赚更多的钱。比如电商平台的交易系统、营销系统、分销系统等。

2) 通过 B 端系统，加快组织的运行和协同效率，从而帮助组织更快的赚钱。比如 IM 即时通讯系统、OA 办公协同系统、绩效管理系统、供应链系统等。

3) 通过 B 端系统，规范组织管理、增强风险识别预警，降低组织风险带来的收益损失。

二. B 端产品特点

1、效能第一，体验第二

与 C 端产品面向的是难以接触的个体用户不同，B 端产品是面向组织中的职能角色，产品对于用户的使用价值和首要吸引力不是用户体验，而是能解决实际的业务问题。

所以，保障基础的体验是必要的，但是不是最重要的，B 端产品同学要注意避免陷入体验细节，而忽略了更上层次的思考。

PS：链接知识点——用户体验要素、尼尔森十大交互原则

2、逻辑性更强，具有一定的业务专业性

B 端产品对于产品经理的要求相比于 C 端产品，逻辑和架构深度的要求会更高。

原因是 B 端产品一般辅助业务运作，而业务的运作本身就是复杂且具有专业领域的，所以系统为业务建立线上流程、自动化辅助策略、数据看板及监控等能力就比 C 端产品更具有逻辑性和专业性。

3、一般无法孤立运行，需要配套业务运作机制

C 端产品的用户是一群见不到的个体，跟用户直接链接的就是产品本身，用户使用产品的规则往往需要通过体验简化到无需人工干预，否则使用门槛过高将导致用户无法转化。

B 端产品面向的是组织中的角色，B 端产品是帮助组织建立管理流程、工具等提高管理效能，而管理是反人性的，这也就意味 B 端产品也注定是反人性的。

一个 B 端产品系统必然要配套或者嵌入到业务的管理机制，没有嵌入到任何管理流程中的 B 端系统是很难被角色较好的使用的。

所以，B 端产品经理要注意的是，当一个设计一个新的系统功能时，一定要思考这个功能与业务的执行流和管理机制之间的关系，并积极推动建立运营机制，从而使系统的价值能够得以发挥。

4、较难通过数字化衡量系统的价值

C 端产品的价值衡量有比较明确的指标，比如流量、转化率漏斗、ARPU、GMV 等。

B 端产品作用于业务辅助，组织目标一般需要通过角色、系统、机制等因素共同作用才能达成，所以当分析一个系统的绝对价值时，其实是比较难衡量的。

但是 B 端产品可以用一些过程指标来做辅助业务的价值说明，比如节省了多少人力和运营成本、提高了多少效率等。

三. B 端产品类别

对于分类，首先我们要搞清楚分类的依据，对于 B 端产品其实有很多中分类方法，下面将从三个角度对 B 端产品做一下分类的说明。

1、按照系统提供方和使用方之间的关系来划分

- 1) 为企业内部及合作伙伴提供的 B 端系统：面向使用方不收费
- 2) 为 B 端客户提供的商业化系统：一般为 SaaS 系统，面向使用方收费

2、按照与企业主营业务的关系划分

- 1) 通用管理类系统：这类系统是企业运转的一些通用管理职能所使用的系统，比如人力资源管理和招聘系统 HRM、办公协同系统 OA、

即时通讯 IM 系统、项目管理系统 PMP、绩效管理系统 OKR/KPI 系统等等

2) 业务支持类系统：这里又可以分为两大类，三小类系统；两大类是指垂直业务系统、中台系统；三小类是将中台系统进一步拆分为业务中台、数据中台。

A、垂直业务系统：是指针对某个业务领域提供服务的系统；可以按照不同的业务板块划分，比如一个票务平台，可以分为机票后台系统、电影票后台系统、火车票后台系统、演出票后台系统；也可以按照业务流切割为不同的作业系统，比如订单管理系统 OMS、库存管理系统 WMS、物流管理系统 TMS、客户关系管理系统 CRM 等。

B、业务中台系统：一般针对大型跨域多业务的公司，当不同的业务板块都需要一个通用的能力时，就可以将该功能模块进行抽离，进行中台化的建设，比如京东的交易中台，可以适配所有不同的业务板块，避免重复开发。业务中台的特点是辅助业务流，并不是完全的抽象，还是会根据业务的实际情况做相应的支持。

C、数据中台系统：顾名思义是对数据进行统一化存储，并提供数据前台看板、数据监控等能力；数据中台的价值在于通过数据的统一存储，打破不同系统之间的数据隔阂，减少系统之间的数据调用，并能支持跨域的复杂的数据集合及分析。

3) 基础 IT 支持类：该类系统主要是支持系统开发，面向产品、开发、测试等角色的系统，包括开发代码部署系统、测试用例管理系统、线上发布系统、产品方案管理系统等

PS：关联知识点：中台系统概念

3、按照系统提供价值的方式划分

1) 流程管理类系统：主要通过工单和单据来进行流程的规范化管理，从而支持业务的执行及管理流程线上化。

2) 策略型系统：利用数据和算法，针对一个或多个业务核心的决策点进行决策辅助的系统。

3) 基础信息管理类系统：主要是针对一些核心的基础信息，进行集中化的管理，以支持所有使用方的数据的统一性和准确性，比如库存信息、商品属性信息等。

当然，这个划分并不是绝对的，比如B端系统根据不同的发展阶段可能会具备多个类型的特点，例如一个流程类的系统也可以通过数据沉淀辅助业务决策。