

高阶产品经理培训

中台产品设计与案例

—— 传统产业互联网深度结合中台产品实践

主讲：磊叔

目录

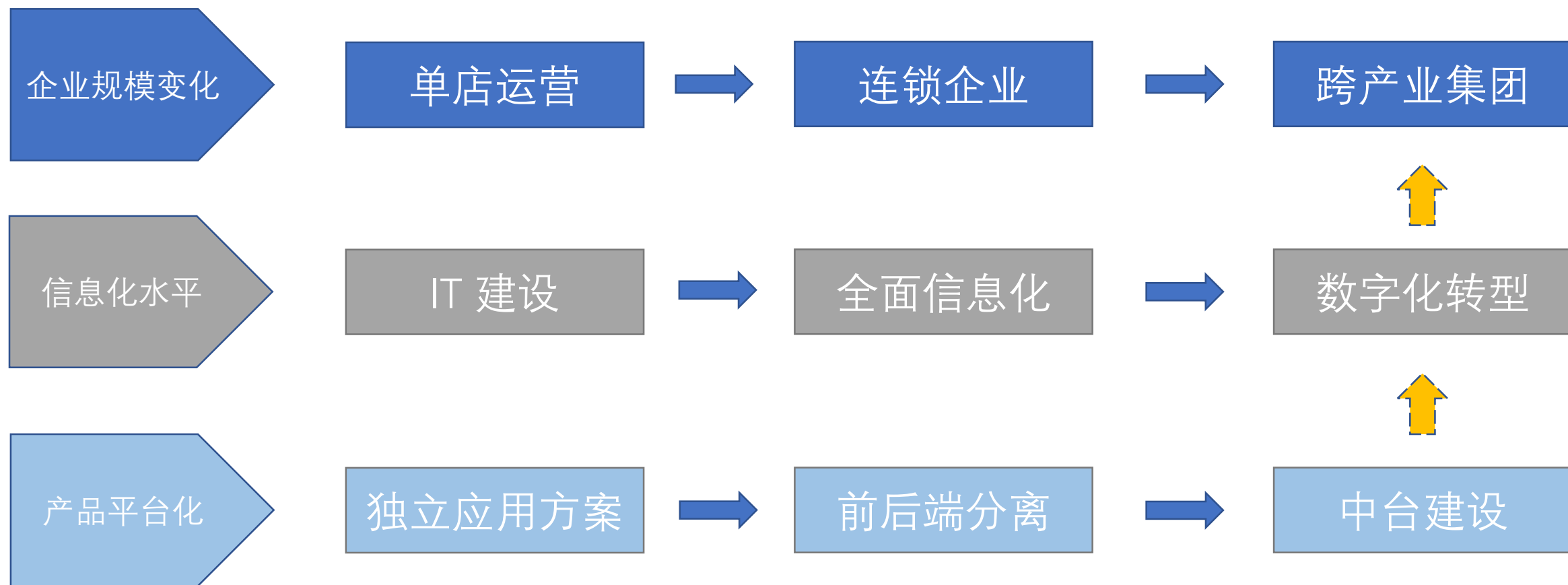
C A T A L O G

- 第一节、中台产品发展
- 第二节、中台产品用户
- 第三章、中台产品定位
- 第四章、中台产品规划

中台到底是个什么鬼？

技术解决方案 or 产品解决方案

企业发展过程



企业管理升级 —— 数字化转型

决策模式

- 流程为中心



- 数据为中心

运营模式

- 产品为中心



- 用户为中心

合作模式

- 供应链为中心



- 生态链为中心

组织模式

- 层级为中心



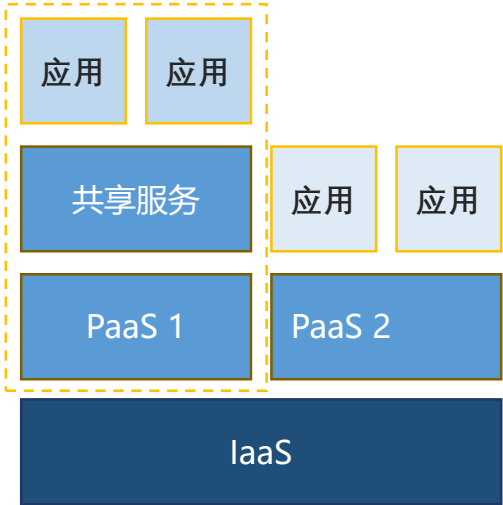
- 员工为中心

产品发展过程: IaaS > PaaS > SaaS



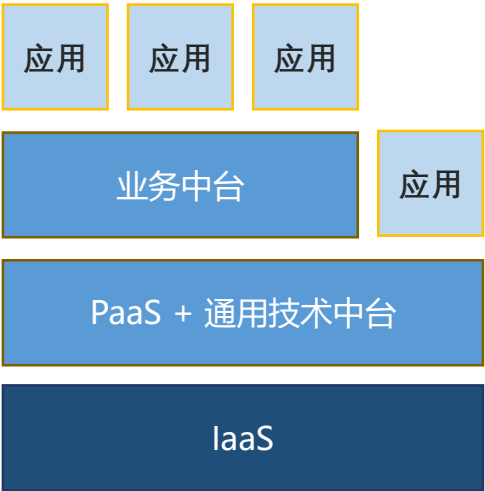
1. 烟囱建设

当前现状，所有的应用呈烟囱式搭建在IaaS层基础设施上，系统之间完全割裂，通过若干接口完成部分数据的引用和同步。



2. 核心业务共享服务化

- 1.对核心/重点业务开展共享服务化改造，并支撑相应业务应用系统。
- 2.对于其他应用系统，规定若干PaaS层技术标准，并制定技术统一策略。



3. 业务+技术双统一

- 1.完成PaaS层的技术中台统一。
- 2.逐步扩大共享服务范围，做更多的微服务改造，沉淀中台。



4. 中台+百花齐放

- 1.完成企业所有共享业务的中台改造，通过“大中台”支撑所有“小前台”的快速赋能与产品迭代。
- 2.不断在业务和技术上夯实和迭代业务中台。

什么样的平台或组织需要建设中台？

多业务线

资源整合

跨业务引流

多产品栈

集团化

数据归一

什么样的阶段需要建设中台？

当平台或者组织涉及到多业务线及多产品栈的快速发展后遇到协同瓶颈时，产生了资源整合、数据统筹、标准建立的需求后，需要从集团化角度由中心统筹对外输出核心标准化能力的建设阶段。

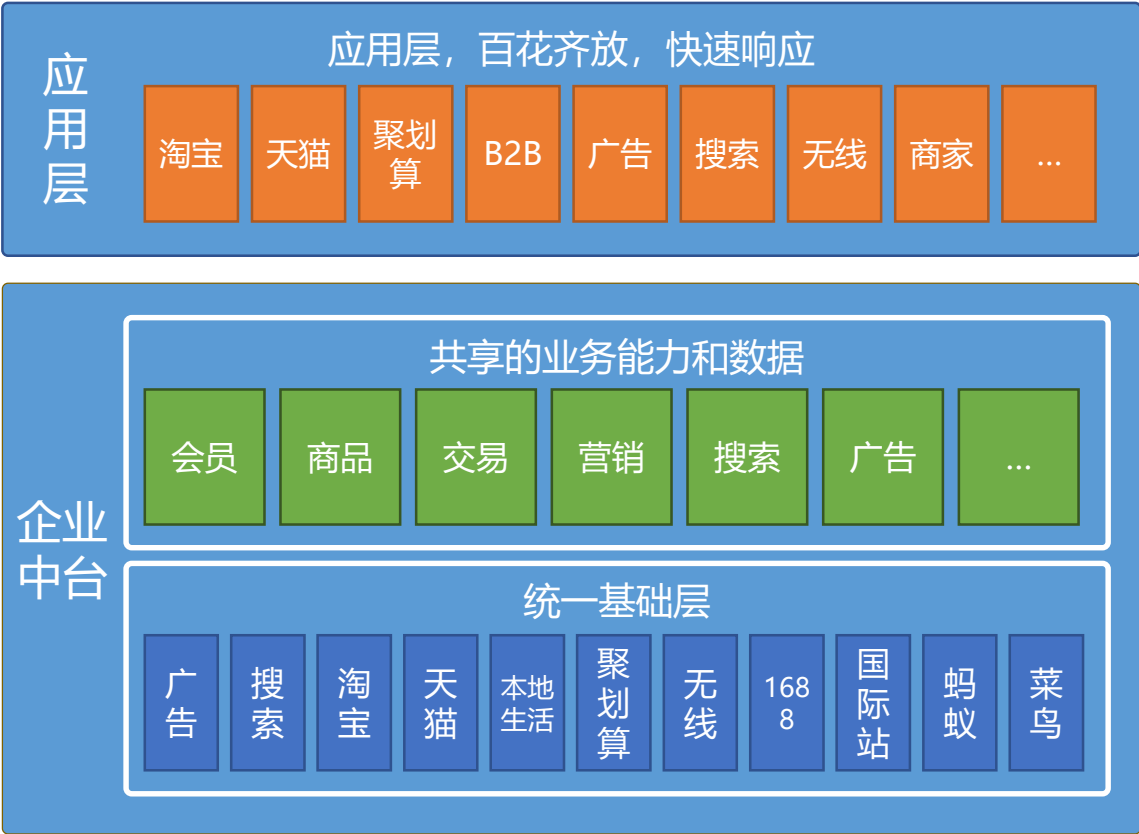
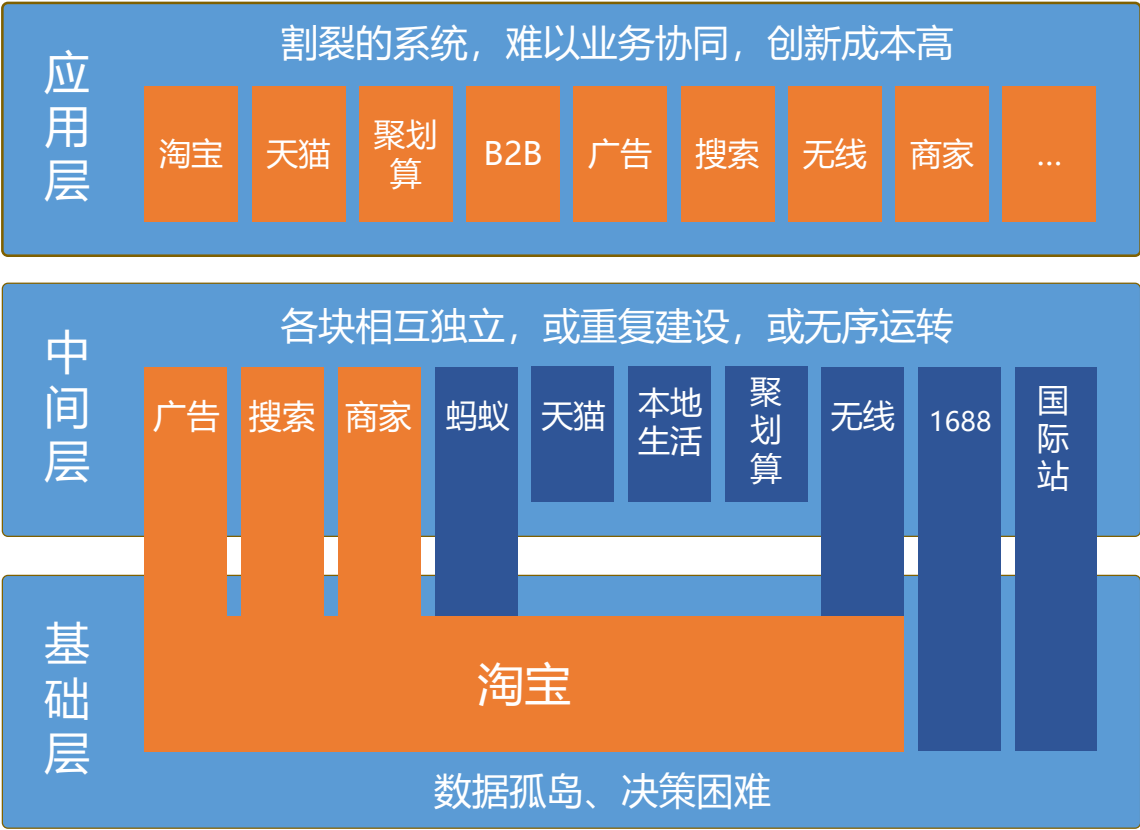
缺少中台会带来什么问题

- 2、缺乏1、缺少清晰完整的运营数据透视
- 对资源的唯一管理整合
- 3、重复耗费的投入与建设
- 4、烟囱应用和数据孤岛

中台案例——阿里巴巴的成功架构实践

什么是中台、为什么要做中台——中台战略是阿里巴巴集团企业架构的成功实践，基于业务中台上的共享能力中心，阿里巴巴很好的实现了能力共享、数据打通、协同高效、创新加速。

过去 → 中台重构 → 现在



中台都由哪些产品组成？

课程目标 – 中台都有哪些产品组成？

1、组织中台

指的是企业内部的组织结构设计，如何通过合理的权责划分，以及管理架构搭建，提高业务部门的经营能力，迅速响应市场变化，并且能够让企业提升整体跨部门跨业务线协作效率，降低运营成本，实现标准化管理。例如：财务共享服务中心 FSSC (Financial Shared Service Center)，人力资源共享服务中心 HRSSC (Human Resources Shared Service Center)。

2、产品中台

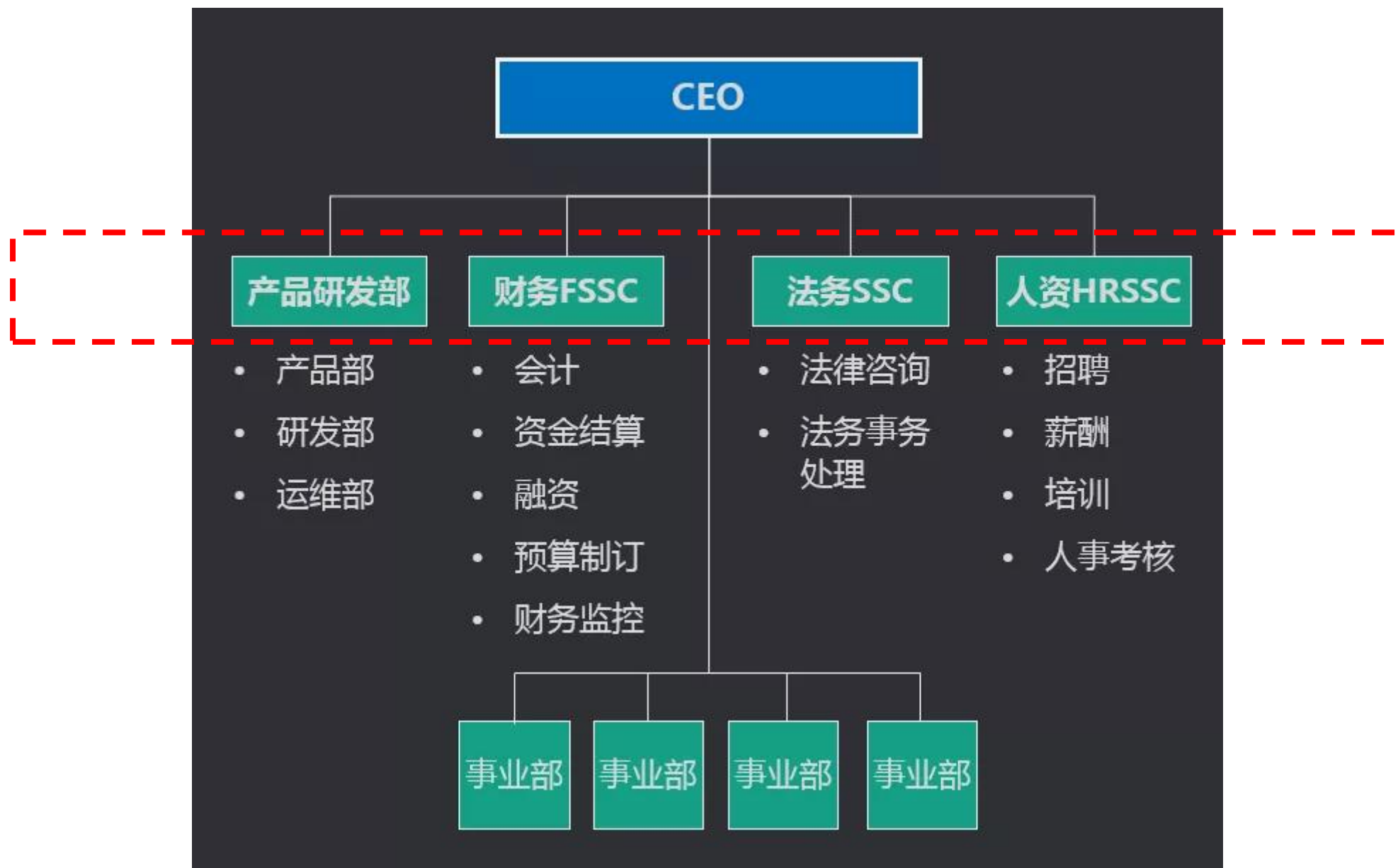
目前被广泛讨论的产品中台包括电商交易中台、账号中心中台等，其中电商交易线又被更加广泛的探讨，包括了订单中台、支付中台、商品中台、促销中台等

3、数据中台

指的是企业内部的数据管理、数据治理，数据安全，数据分析，数据预测。以及数据产品体系和数据底层结构的搭建问题。

4、技术中台

指的是软件产品的技术实现过程中，哪些技术上的处理能力和架构可以进行抽象复用，例如消息中间件MQ，分布式计算框架Hadoop，分布式服务框架HSF，各种Open API等等。

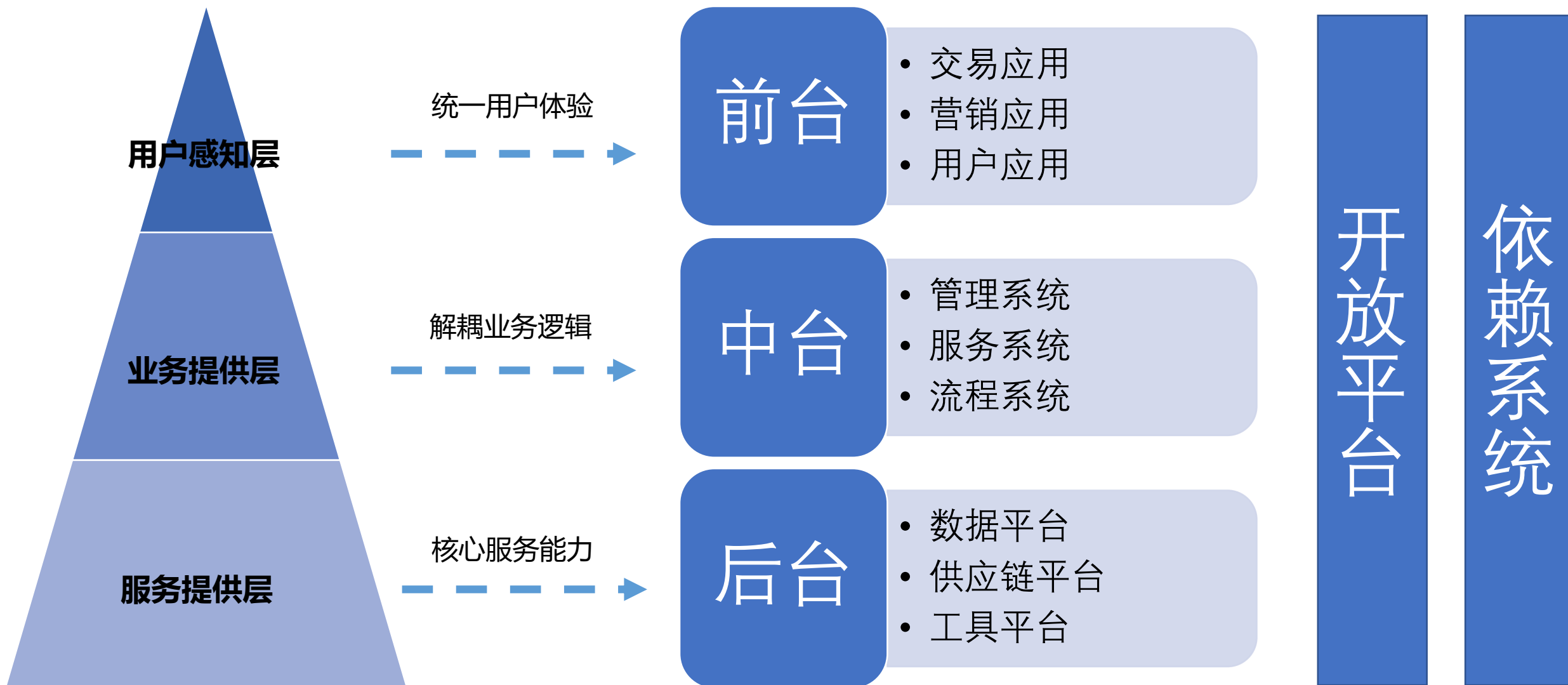


中台架构方法

好的架构图一眼看出四个特征：

- 1.架构分层：清楚产品架构的组成；
- 2.组成元素：每层确认的元素（技术、产品、服务）
- 3.关联关系：上下游，交互方向，输入输出
- 4.核心流程：业务工作流，用户消费流，管理审批流

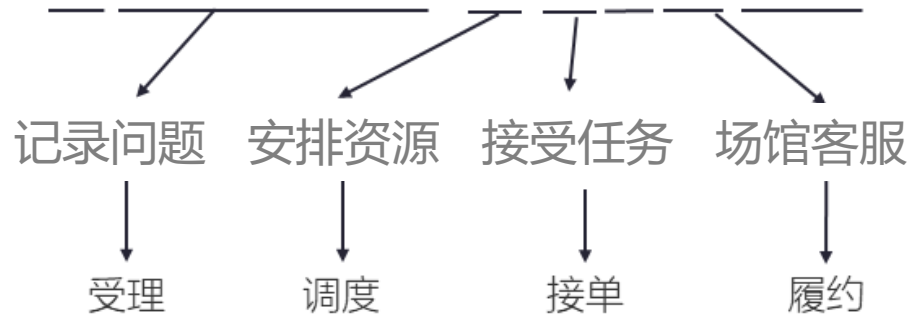
● 产品架构是将产品集合分层设计的过程



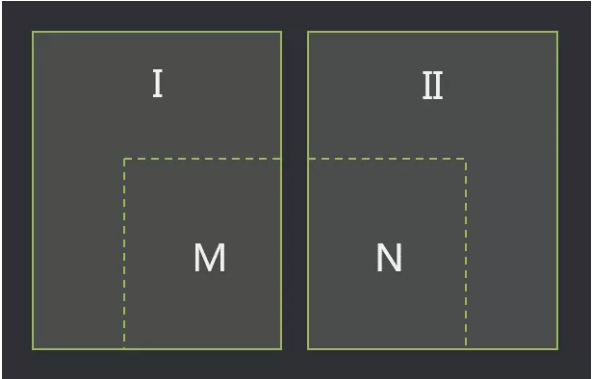
基于用户故事的业务抽象方法



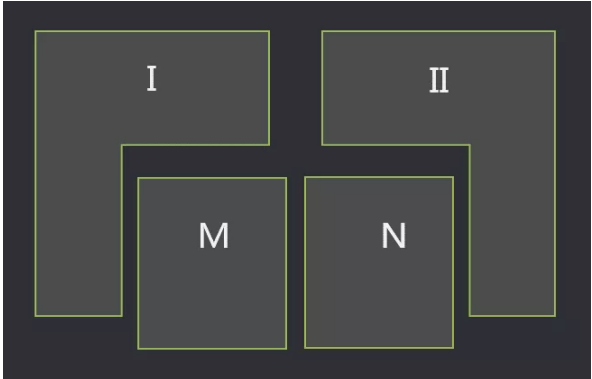
场馆客服接到用户的投诉，安排店长给用户出票



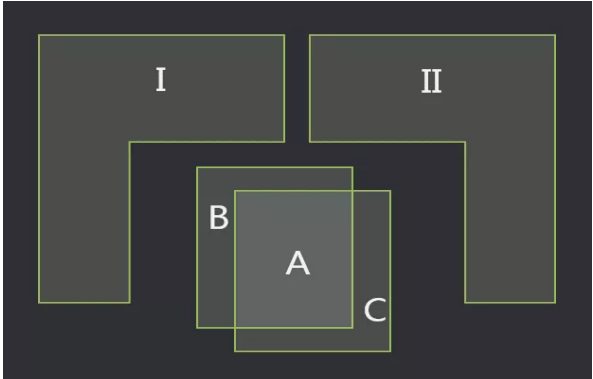
中台架构设计方法 - 基于**抽象复用**的视角建设中台



识别共性模块



抽象共性模块



合并共性模块

举个栗子 —— 统一客户视图的抽象复用



遇到的问题

三套业务系统各自有产品研发团队维护

解决方案

建设“统一客户视图（ECIF）”模块，该模块拥有一致的客户数据底层，并提供完整的客户信息查询服务化接口

面临的挑战

对软件功能模块进行抽象复用，是具有很强挑战性的工作。如果分析不当或经验不足，有可能做出错误的抽象方案

案例背景

某流量型互联网公司，变现模式主要为针对中小企业的广告售卖，业务团队包括电话销售团队（IS, Inbound Sales），外勤线下销售团队你（OS, Outbound Sales），以及客服团队。三个业务团队有着各自独立的业务系统支持其运转

VS



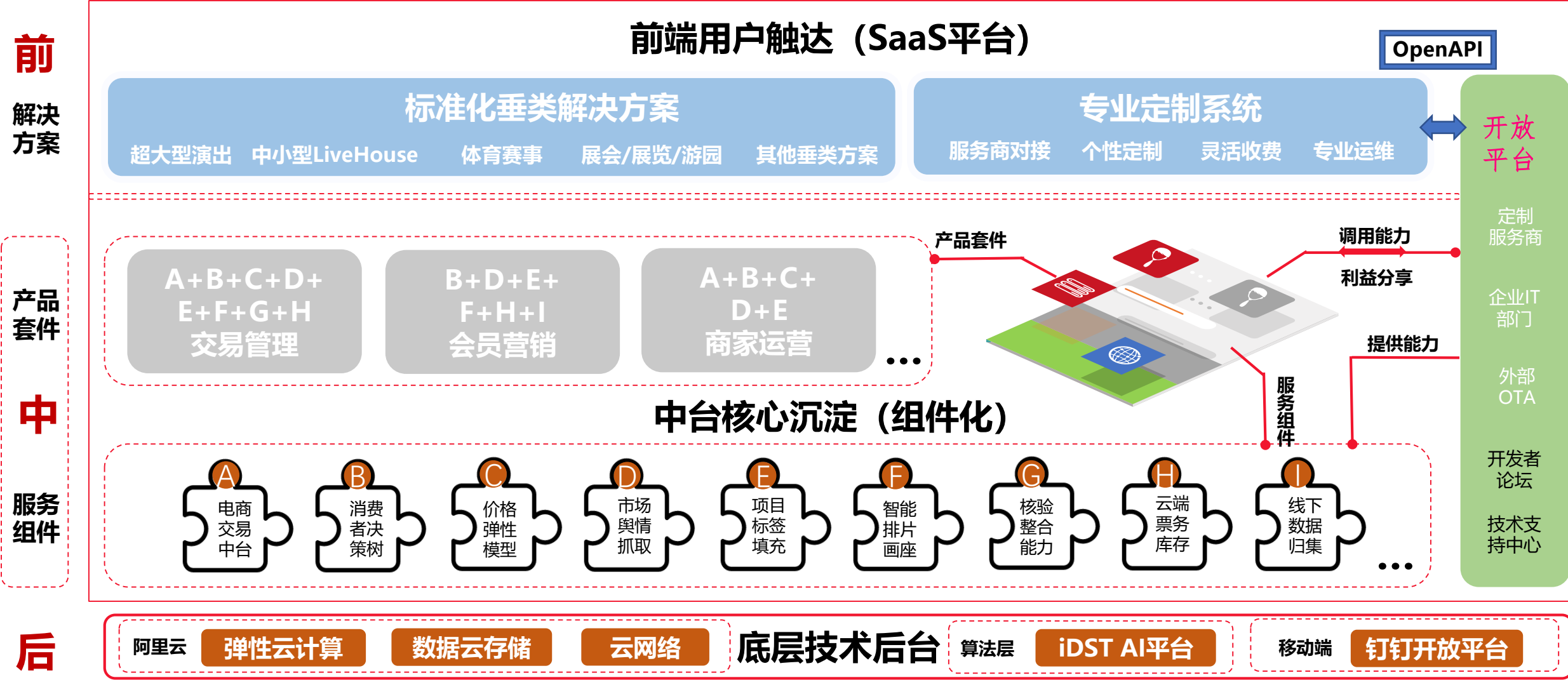
中台产品案例

大量的实践案例：

- 商家中台
- 会员中台
- 营销中台
- 服务中台

商家中台案例 – SAAS化

健壮的中台+灵活的前台+可定制方案



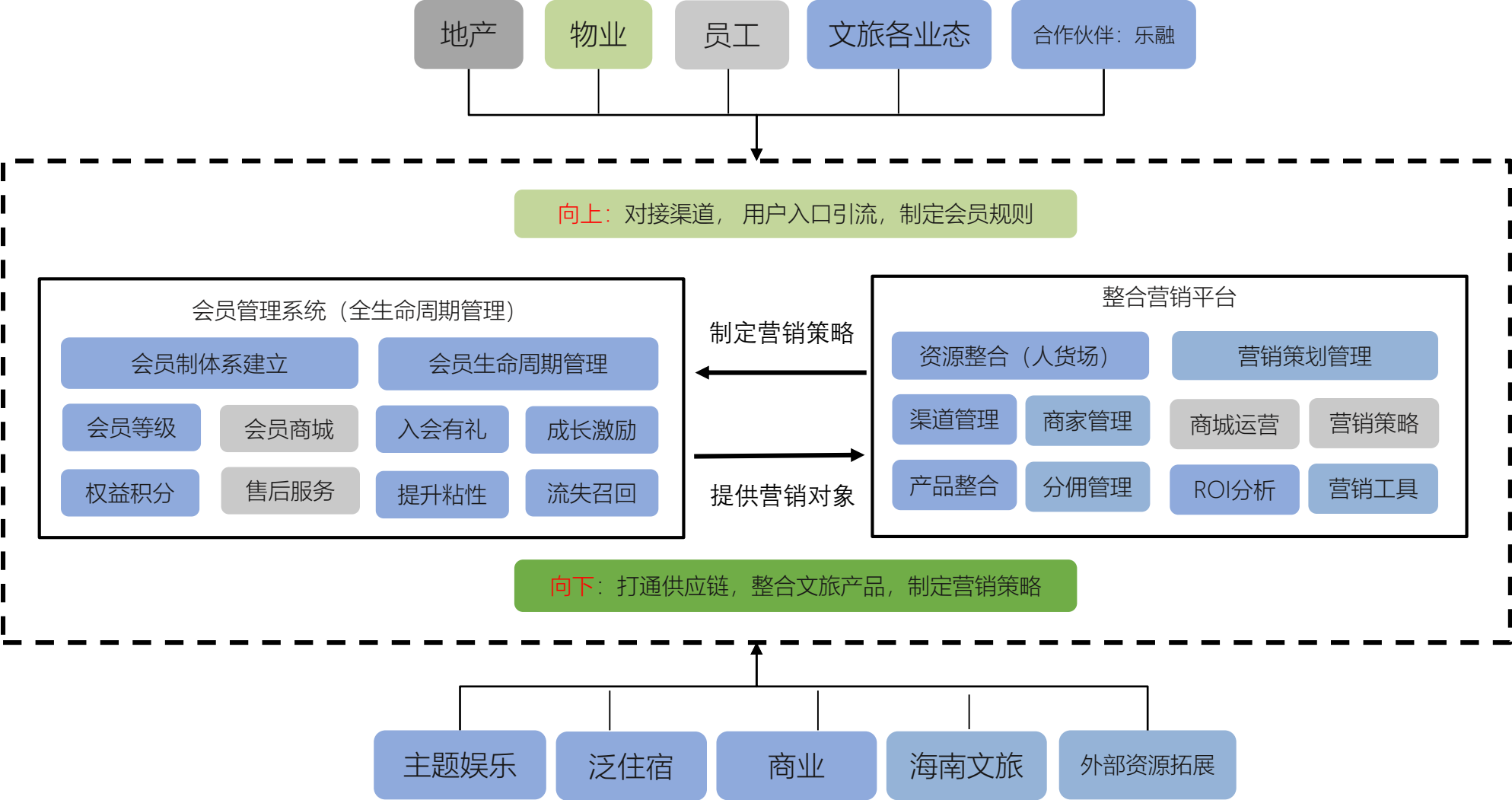
案例分析 —— 商家中台 (SAAS化)

- 基本背景：为演出行业提供智慧运营解决全案
- 目标客户：大型场馆、小型剧场、主办方
- 业务痛点：大型场馆受政府把控，需要自主品牌，自主管控，自有数据，把阿里作为IT服务方，技术公司，要求定制开发，造成每个客户一个产品版本
- 解决办法：提出SAAS化，将通用化需求抽象成小的服务能力，进行抽象和下沉

中台的落地案例：渠道开放平台

文旅搭建渠道管理体系和整合营销平台的基础上，主要向上打通用户渠道，向下对接供应链渠道，分阶段实现：

- 一期，文旅会员电商上线，在线客服，对接地产、物业、员工引流入口，会员分层运营。
- 二期：打通供应链自动化运营，建立完整会员制体系和整合营销平台。



案例分析 —— 渠道开放平台

- 基本背景：文旅集团搭建渠道管理体系和整合营销平台
- 目标客户：文旅集团旗下 酒店、商业、乐园
- 业务痛点：整合供应链，拓展渠道
- 解决办法：向上打通用户渠道，向下对接供应链渠道，

课程总结

中台的概念定义：

中台是一套结合技术发展和行业特性，将企业核心能力以平台共享中心进行沉淀，形成“大中台、小前台”的组织 and 业务机制变革，供企业快速低成本的进行资源整合及业务创新的产品平台架构。

- 中台产品用户——什么样的平台或组织需要建设中台？
- 中台产品痛点——缺少中台会带来什么问题？
- 中台建设背景——中台的演变及发展过程
- 中台产品定位——中台都由哪些产品组成？