



运营部项目分析报告

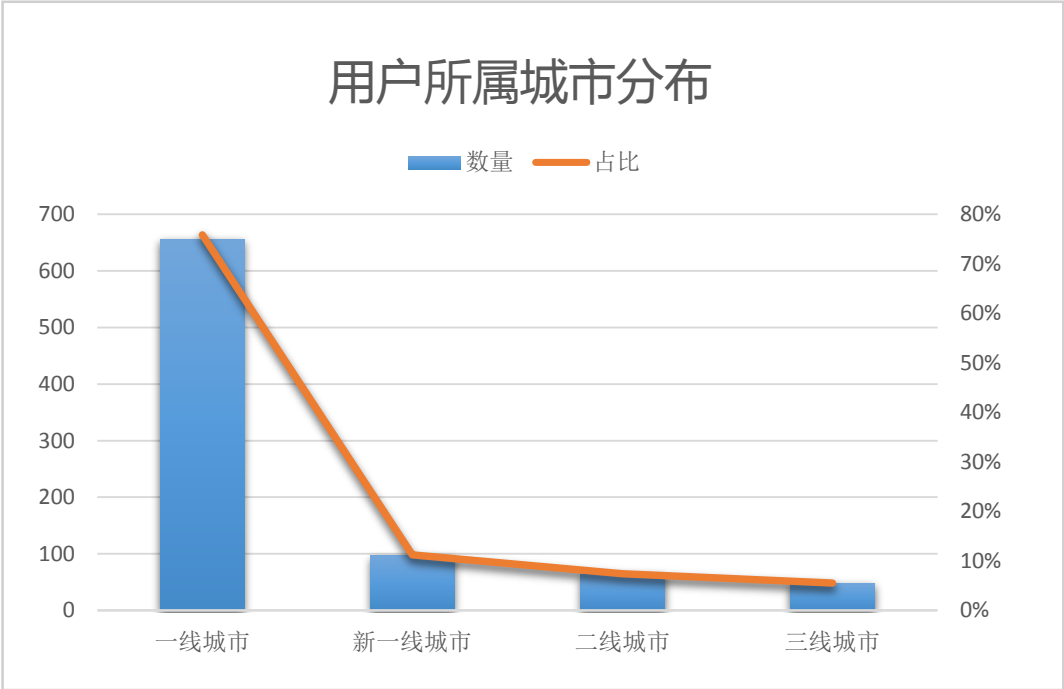
01

无限卡项目Q1分析

2018/12/25-2019/03/31

一、用户分析 (2018/12/25-2019/03/31)

- 截止3月31日，爱睿智服务于1006名无限卡用户，其中已开通服务的用户为865名。
- 依据中国城市分级名单统计；一线城市（S级）用户为656名，占比为76%；新一线城市（A级）用户为97名，占比为11%；二线城市（B级）用户为64名，占比为7%；三线城市（C级）用户为48名，占比为6%。

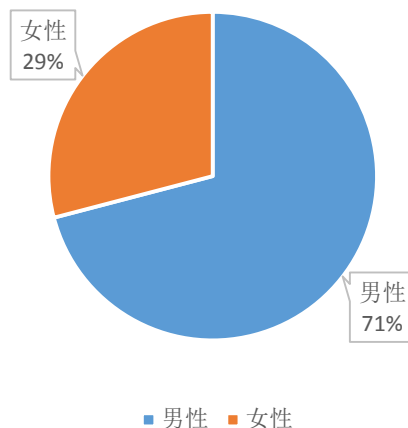


城市	等级	城市	等级	城市	等级	城市	等级	城市	等级
北京	S	郑州	A	贵阳	B	鞍山	C	三亚	C
深圳	S	南京	A	兰州	B	桂林	C	石家庄	C
上海	S	无锡	A	南昌	B	呼和浩特	C	舒兰	C
广州	S	厦门	B	温州	B	湖州	C	香港	C
杭州	A	福州	B	惠州	B	西宁	C	银川	C
苏州	A	长春	B	南通	B	永康	C	珠海	C
武汉	A	大连	B	泉州	B	安阳	C	淄博	C
成都	A	石家庄	B	乌鲁木齐	B	滁州	C		
天津	A	太原	B	中山	B	慈溪	C		
长沙	A	济南	B	秦皇岛	C	东阳	C		
东莞	A	昆明	B	海口	C	侯马	C		
宁波	A	南宁	B	唐山	C	呼伦贝尔	C		
青岛	A	哈尔滨	B	重庆	C	马鞍山	C		
西安	A	佛山	B	洛阳	C	三河	C		

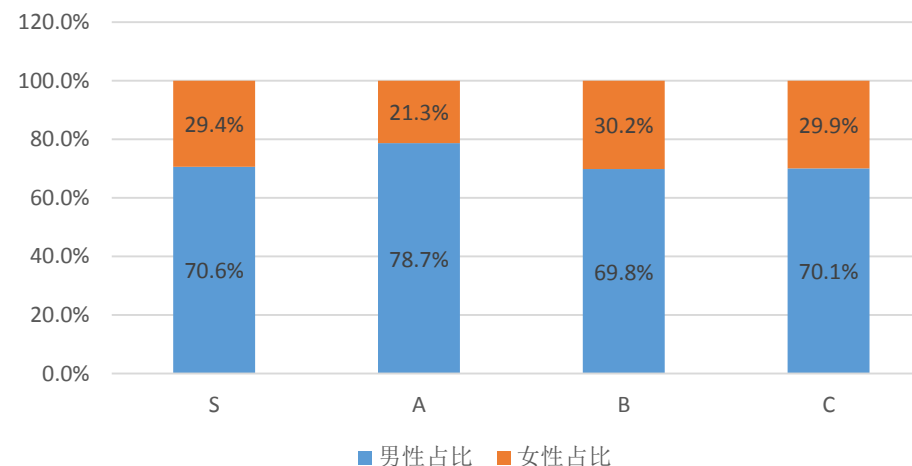
一、用户分析 (2018/12/25-2019/03/31)

- 截止3月31日，依据用户标签表格数据中，有性别标识的853名用户量统计；男性用户605名，占比71%；女性用户248名，占比29%
- 一线城市（S级）男用户为456名，占比为70.6%，女性用户为190名，占比为29.4%；新一线城市（A级）男用户为68名，占比为70.1%，女用户为29名，占比29.9%；二线城市（B级）男用户为44名，占比为69.8%，女用户为19名，占比30.2%；三线城市（C级）用户为37名，占比为78.7%，女用户为10名，占比21.3%。

男女用户比例



各级城市性别比例



一、用户分析 (2018/12/25-2019/03/31)

- 截止3月31日，依据417位已有用户标签的用户，词云分别生成了男女用户的画像。



- 在男性用户中，词云出现频率较高的词汇有：血压、超重、高脂、家族、饮酒、结节



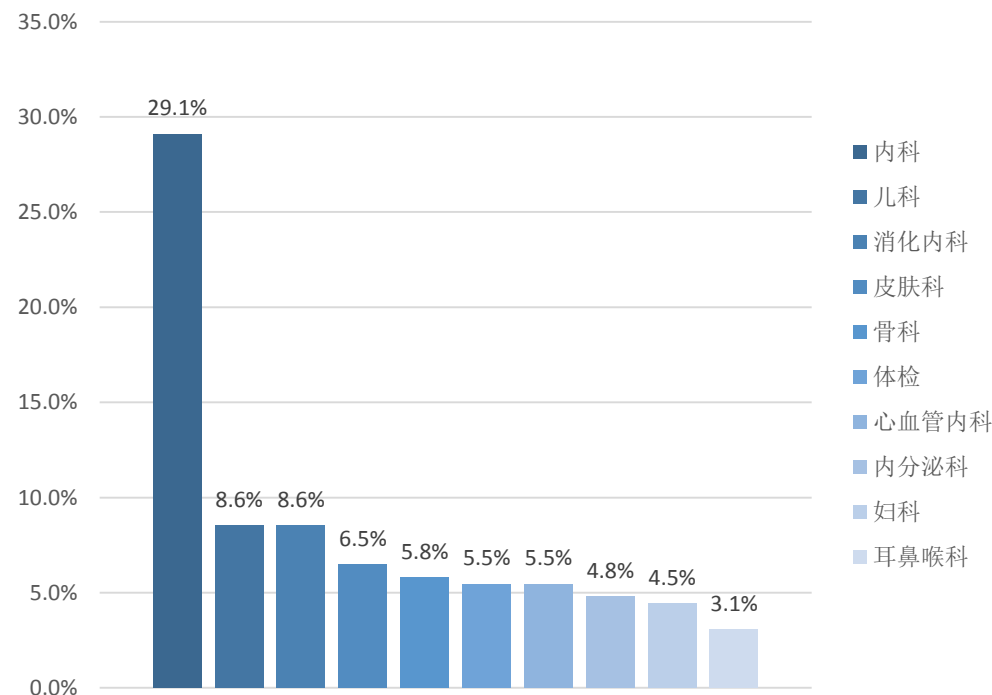
- 在女性用户中，词云出现频率较高的词汇有：血压、结节、乳腺、甲状腺、增生、高脂

一、用户分析 (2018/12/25-2019/03/31)

■ 截止3月31日，用户发起咨询（含在线咨询、微信咨询、电话咨询）共526条数据后：

- 一线城市咨询量为：389条，其中59%的用户主动发起过1次沟通；
- 新一线城市咨询量为：44条，其中67.7%的用户主动发起过1次沟通；
- 二线城市咨询量为：60条，其中65%的用户主动发起过1-2次沟通；
- 三线城市咨询量为：33条，其中52.9%的用户主动发起过1次沟通；
- 截止3月底，超半数无限卡用户主动发起沟通次数为1次

- 咨询内容涵盖25类科室，
- 主要分布在：内科、儿科、消化内科、皮肤科、骨科、体检、心血管内科、内分泌科、妇科、耳鼻喉科等



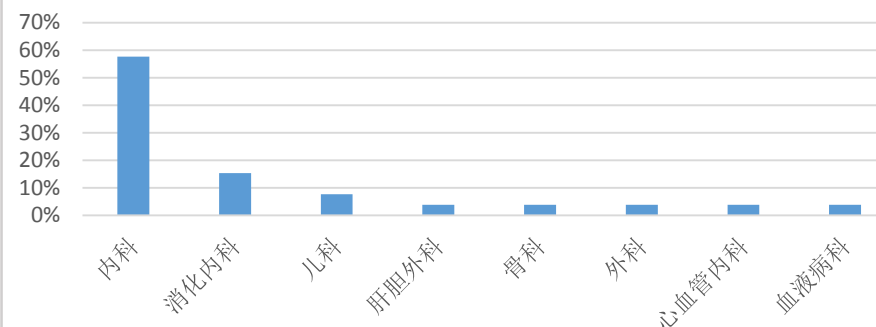
一、用户分析 (2018/12/25-2019/03/31)

■ 截止3月31日，各等级城市咨询科室分布如下：

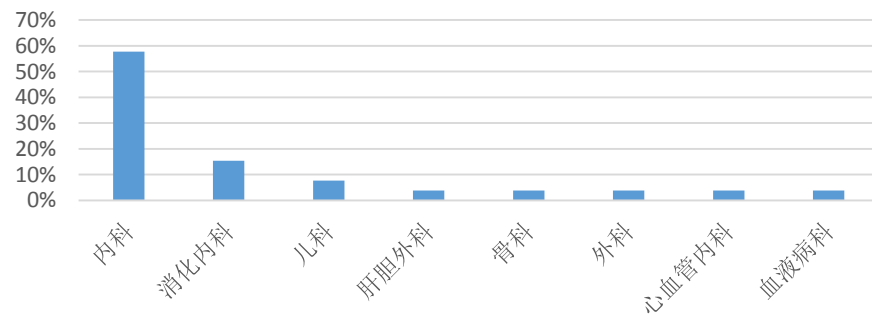
一线城市在线咨询主要科室



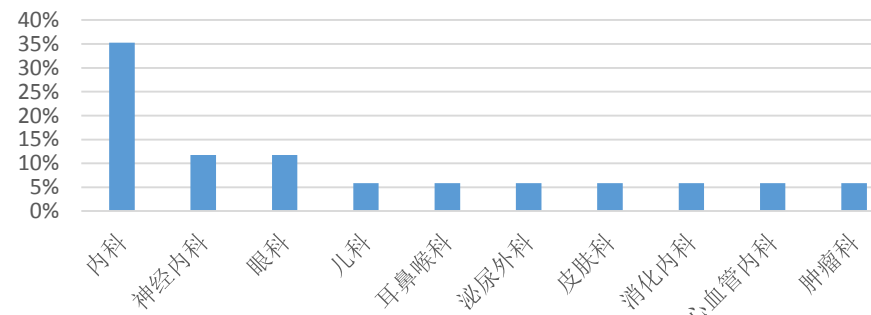
新一线城市在线咨询主要科室



二线城市在线咨询主要科室



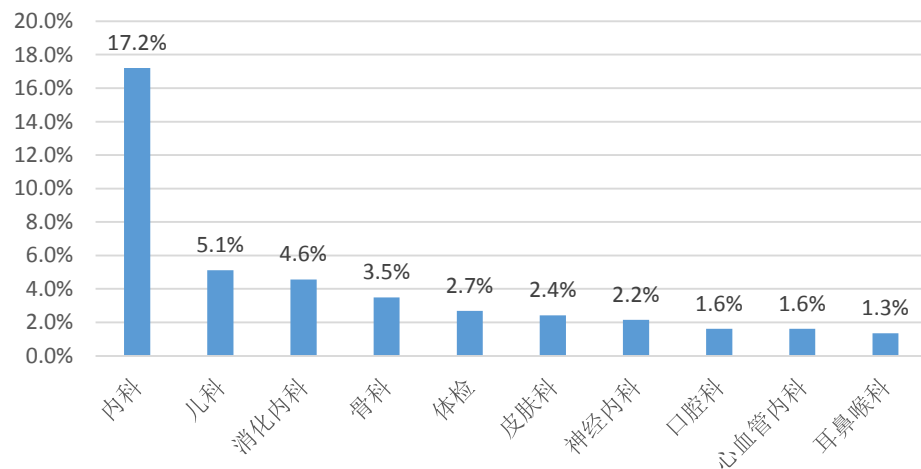
三线城市在线咨询主要科室



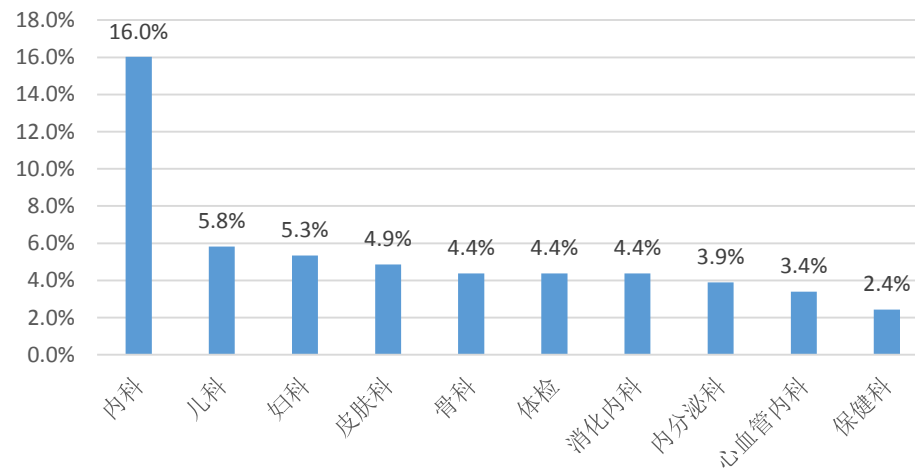
一、用户分析 (2018/12/25-2019/03/31)

- 截止3月31日，用户发起咨询（含在线咨询、微信咨询、电话咨询）共582条数据后，去除未填写性别的4位用户
- 为578名用户数据，其中男性：372条咨询内容；女性：206条咨询内容
- 男性咨询类前十位的科室包括：内科、儿科、消化内科、骨科、体检、皮肤科、神经内科、口腔科、心血管内科、耳鼻喉科
- 女性咨询类前十位的科室包括：内科、儿科、妇科、皮肤科、骨科、体检、消化内科、内分泌科、心血管内科、保健科

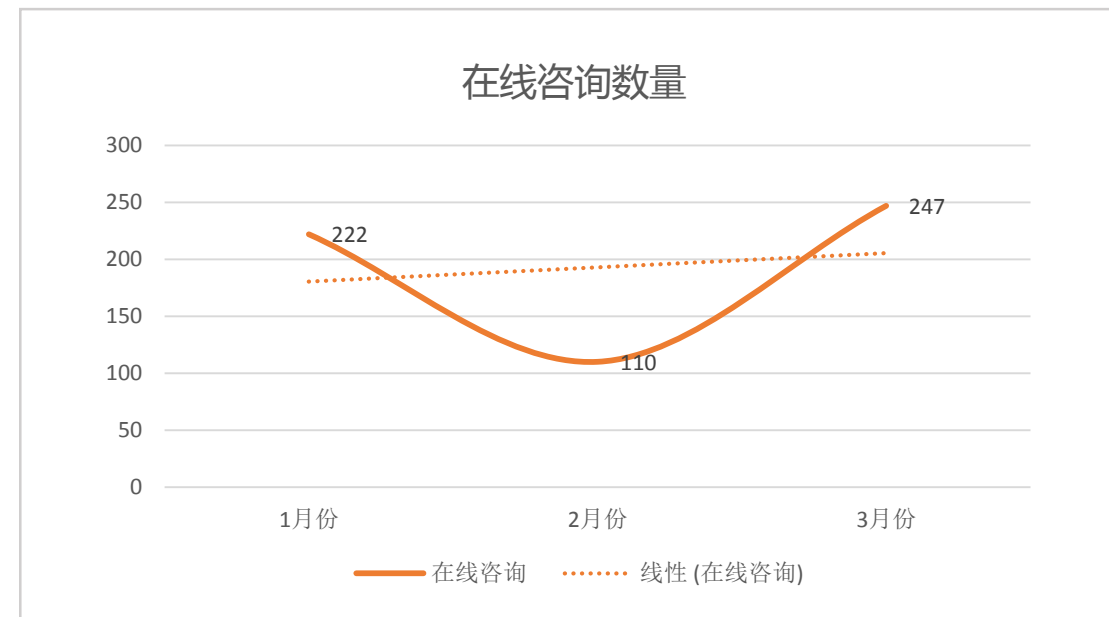
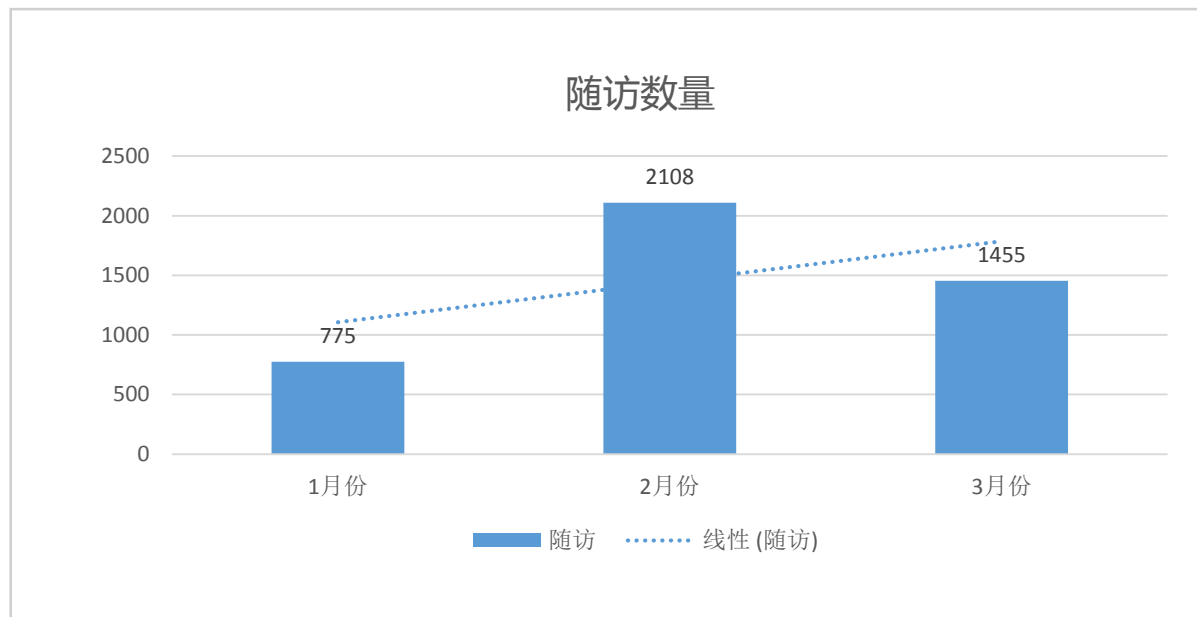
男性咨询科室



女性咨询科室



二、服务侧重分析 (2018/12/25-2019/03/31)



■ 官方随访：1月：660条 2月：1915条 3月：960条

个性随访：1月：115条 2月：193条 3月：495条

■ 在线咨询趋势，去除2月份春节假期，保持较平稳的数量

二、服务侧重分析 (2018/12/25-2019/03/31)

	小组名称	月份	随访	在线咨询	首诊报告相关	开通和介绍服务	回访或健康指导	健康档案相关	预约服务	短信或微信服务	电话问诊	体检报告/健康方案/报告解读	致电	其他商务辅助型工作
北京	巩琳梦/宋菁	1月	18%	5%	4%	55%	1%	7%	3%	1%	3%	3%	0%	0%
		2月	79%	4%	4%	4%	0%	5%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
		3月	58%	8%	21%	0%	3%	4%	0%	0%	1%	4%	1%	0%
	郝好/罗宁	1月	64%	2%	1%	0%	0%	4%	0%	22%	0%	0%	7%	0%
		2月	78%	6%	8%	1%	0%	6%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
		3月	45%	7%	5%	0%	29%	12%	1%	0%	0%	1%	0%	0%
	黄蕊/娜仁	1月	0%	50%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		2月	67%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		3月	50%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	李少华/樊医生	1月	8%	3%	0%	85%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		2月	96%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%
		3月	87%	9%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
	刘定/习医生	1月	10%	4%	5%	19%	37%	2%	0%	11%	0%	1%	11%	0%
		2月	25%	6%	10%	9%	38%	0%	0%	8%	4%	0%	0%	0%
		3月	0%	16%	1%	7%	43%	13%	0%	12%	0%	2%	5%	0%
	孟庆红/杜医生	1月	1%	4%	6%	31%	2%	12%	0%	27%	6%	4%	7%	0%
		2月	0%	2%	2%	0%	86%	5%	0%	0%	3%	2%	0%	0%
		3月	60%	6%	7%	0%	20%	3%	0%	0%	3%	2%	0%	0%
	孙雅丽/惠老师	1月	29%	6%	3%	47%	1%	6%	2%	0%	2%	6%	0%	0%
		2月	66%	8%	12%	2%	3%	3%	0%	0%	3%	3%	0%	0%
		3月	60%	6%	7%	0%	20%	3%	0%	0%	3%	2%	0%	0%

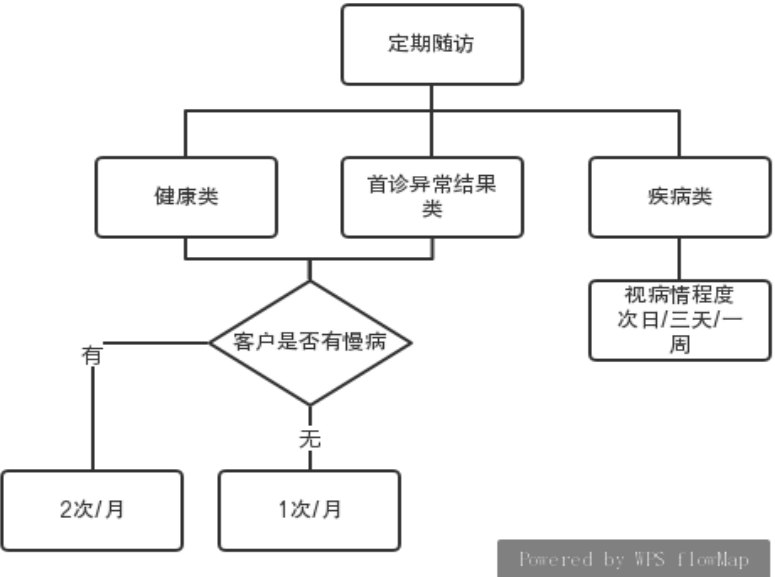
[illegible]

二、现有服务情况分析

刘定老师/习医生 截止到2019/3/15日 已开通/分配用户量：**13/14** 已完成首诊报告：**8**
无法完成首诊报告：**5**（全部为低配合度用户）

服务模式

对于已完成首诊报告的用户：



对于无法完成首诊报告的用户：

剩余无法完成首诊报告用户全部为低配合度

每周邀约体检报告/全科问诊或随访1次，若>3周客户仍不予理会，则不进行后续干预。

三、现有服务情况分析

孟庆红老师/杜医生 截止到2019/3/29日

已开通/分配用户量: **160/182**

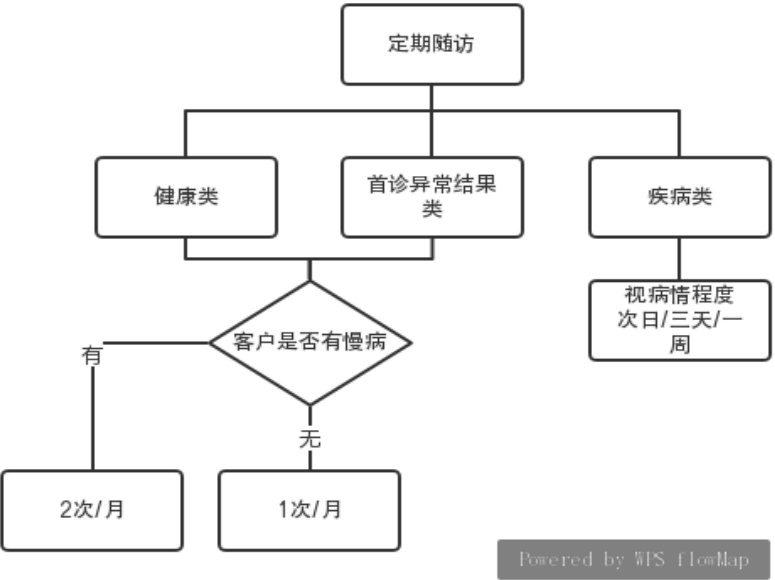
已完成首诊报告: **57**

无法完成首诊报告: **82** (全部为低配合度用户)

正在制作中: **21**

服务模式

对于已完成首诊报告的用户:



对于未完成首诊报告的用户:

剩余**82**名未完成首诊报告用户全部为低配合度

每次进行邀约体检报告/全科问诊或随访, 每月**2-3**次, 若用户不予理会, 则每月邀约/随访频次逐渐递减。

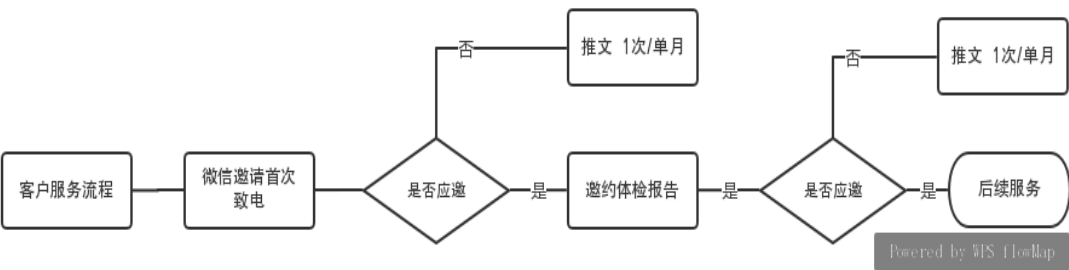
三、现有服务情况分析

郝好老师/罗医生 截止到2019/3/29日 已开通/分配用户量：**155/176** 已完成首诊报告：**80**
无法完成首诊报告：**75**（全部为低配合度用户）

服务模式

对于已完成首诊报告的用户：

首月及次月：



对于未完成首诊报告的用户：

剩余**75**名未完成首诊报告用户全部为低配合度

每次进行邀约体检报告/全科问诊或随访，固定**2**次/月。

三、现有服务情况分析

李少华老师/樊医生 截止到2019/3/31日 已开通/分配用户量：9/9 已完成首诊报告：6
无法完成首诊报告：3（全部为低配合度用户）

服务模式

对于已完成首诊报告的用户：

对与已经完成首诊报告的用户进行固定回访，3-4次/月

对于未完成首诊报告的用户：

剩余3名未完成首诊报告用户全部为低配合度

- 1、体检邀约电话

2、随访

3、发送医生总结性健康话术



您好，考虑到您可能电话沟通不方便（如果能约电话沟通更好哈😊），故发文字采集您的健康信息，如下。您方便时，可以语音留言回复哈。

1. 身高，体重和平时的血压值

2. 近半年来有什么不舒服的症状

3. 您以前有什么病史吗？甚至肿瘤及手术史有吗？

4. 有高血压，糖尿病，冠心病，脑血管病，血脂异常，尿酸异常吗？

三、现有服务情况分析

巩琳梦老师/宋医生 截止到2019/3/31日 已开通/分配用户量：**104/119** 已完成首诊报告：**51**
无法完成首诊报告：**53**（全部为低配合度用户）

服务模式

对于已完成首诊报告的用户：

报告调整、个性化回访，无固定模式，回访频次 1-2次/月

对于未完成首诊报告的用户：

剩余53名未完成首诊报告用户全部为低配合度

每次进行邀约体检报告/全科问诊或随访，固定2次/月。

三、现有服务情况分析

孙雅丽老师/惠医生 截止到2019/3/31日 已开通/分配用户量：**181/209** 已完成首诊报告：**62**
无法完成首诊报告：**119**（全部为低配合度用户）

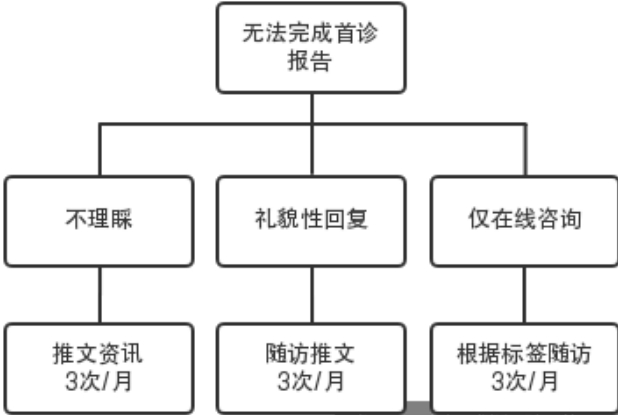
服务模式

对于已完成首诊报告的用户：

根据首诊异常给客户发送健康指导及推文，至少3次/月

对于未完成首诊报告的用户：

剩余119名未完成首诊报告用户全部为低配合度



三、现有服务情况分析

黄蕊老师/娜医生 截止到2019/3/31日 已开通/分配用户量：1/1 已完成首诊报告：1

服务模式	
对于已完成首诊报告的用户： 定期随访、咨询 2次/月	对于未完成首诊报告的用户： 每次进行邀约体检报告/全科问诊或随访，固定2次/月。

三、现有服务情况分析

广州同事

截止到2019/3/15日

已开通/分配用户量：**245/297**

已完成首诊报告：**61**

无法完成首诊报告：**178**（全部为低配合度用户）

正在制作中：**6**

服务模式

对于已完成首诊报告的用户：

制作首诊报告条件：全科问诊及体检报告满足一项即可

微信定期随访 频次 2次/月（1次/2周）

对于未完成首诊报告的用户：

剩余**178**名未完成首诊报告用户全部为低配合度

对于未完成首诊报告的用户，广州团队采取的是固定随访**2次/月（1次/2周）**（以是否已做今年体检为随访目的）

四、无限卡项目Q1总结

■ 服务确认：

1. 明确低配合度用户定义；
2. 确认低配合度用户后续服务方式
3. 配合用户随访定义
4. 丰富高频词云内容
5. 整年服务计划

■ 服务建议：

1. 低配合用户，通过几次的跟踪后明确用户为低配合用户？并整理完成低配合用户名单
2. 在用户（或无限秘书）主动发起需求时，及时响应客户需求；依据每月节气内容，向客户定期推送健康资讯
3. 随访定义：健康类、首诊异常类、疾病类；随访次数
4. 通过高频词云内容，根据科室内容丰富知识库
5. 按月度划分服务计划，如服务开启后、服务中等



爱睿智健康科技（北京）有限公司

THANK YOU