

问诊服务

新业务开拓——讨论孕早期私人医生可实现方案



目录

- 问诊数据分析
- 孕期用户画像&需求
- 私人医生业务实现形式

问诊数据分析

问诊服务现状&用户付费意愿



问诊现状

- 问诊月活跃用户： 23,000人

项目	16年10月~17年2月	17年3月~6月
日均GMV	1,045元	2,423元
日均问题量	1,126个	1,264个
日均提问人数	950人	1,078人
付费率	5.5%	22.3%
客单价	21元	13.5元

- 付费率的提高： 调整了问诊券类型，增加低额度现金抵扣券。
- 付费率提高、客单价降低，但总体问诊的收入提高。

问诊现状

付费问诊

客单价情况						
客单价	6月汇总	》=50元	等于30~50元	等于10~30元	0~10元	0元
人数	22,092	171	306	1,251	5,257	15,107
占比	100.00%	0.77%	1.39%	5.66%	23.80%	68.38%
客单价	5月汇总	》=50元	等于30~50元	等于10~30元	0~10元	0元
人数	23,480	234	364	1,245	4,500	1,7137
占比	100.00%	1.00%	1.55%	5.30%	19.17%	72.99%

用户月支付额度情况								
支付额度	6月	10元以下	11~30元	31~50元	51~100元	101~200元	大于等于201元	0元
人数	22,092	4,720	1,377	481	290	97	20	15,107
占比	100.00%	21.37%	6.23%	2.18%	1.31%	0.44%	0.09%	68.38%
支付额度	5月	10元以下	11~30元	31~50元	51~100元	101~200元	大于等于201元	0元
人数	23,480	4,036	1,326	501	360	97	23	1,7137
占比	100.00%	17.19%	5.65%	2.13%	1.53%	0.41%	0.10%	72.99%

问诊数据关键词统计

- 以总问题排序，前32个关键词中有14个与孕期相关，占比43.75%。
- 以付费率排序，前30个关键词中有20个与孕期相关，占比66.66%。
- 孕期关键词前3是：
 - HCG (HCG翻倍、翻倍)
 - 黄体酮 (孕酮)
 - 出血 (鲜血、流血)

1	关键字1	总问题	付费问题	付费率	...
2	月经	8180	3096	37.85%	
3	今天	6204	2684	43.26%	
4	排卵	6067	2150	35.44%	
5	b超	3457	1475	42.67%	
6	孕酮	2794	1285	45.99%	
7	试纸	2744	960	34.99%	
8	卵泡	2719	1044	38.40%	
9	备孕	2603	875	33.62%	
10	同房	2532	970	38.31%	
11	Hcg	2481	1087	43.81%	
12	早孕	1479	513	34.69%	
13	褐色	1466	621	42.36%	
14	分泌物	1440	619	42.99%	
15	排卵试纸	1406	485	34.50%	
16	黄体	1404	617	43.95%	
17	输卵管	1390	525	37.77%	
18	出血	1367	604	44.18%	
19	内膜	1304	538	41.26%	
20	多囊	1229	440	35.80%	
21	白带	1185	435	36.71%	
22	强阳	1140	402	35.26%	
23	胎心	1104	455	41.21%	
24	排卵期	1071	369	34.45%	
25	黄体酮	1050	498	47.43%	
26	流产	1014	429	42.31%	
27	体温	1000	280	28.00%	
28	促排	981	368	37.51%	
29	褐色分泌物	938	413	44.03%	
30	胎停	789	295	37.39%	
31	试管	766	248	32.38%	
32	胎芽	717	300	41.84%	
33	宫外孕	715	310	43.36%	

1	关键字1	总问题	付费问题	付费率	...
2	鲜血	75	42	56.00%	
3	先兆流产	95	50	52.63%	
4	2号排卵	38	20	52.63%	
5	宫腔镜	102	52	50.98%	
6	稽留流产	69	35	50.72%	
7	黄素化	46	23	50.00%	
8	粘连	326	162	49.69%	
9	HCG翻倍	237	117	49.37%	
10	无痛人流	55	27	49.09%	
11	腹痛	374	183	48.93%	
12	地屈孕酮片	182	89	48.90%	
13	孕囊	537	262	48.79%	
14	地屈孕酮	283	138	48.76%	
15	翻倍	609	296	48.60%	
16	卵黄囊	225	109	48.44%	
17	流血	388	187	48.20%	
18	6号排卵	54	26	48.15%	
19	三维	98	47	47.96%	
20	孕酮下降	73	35	47.95%	
21	孕7周	140	67	47.86%	
22	血值	284	135	47.54%	
23	腹胀	59	28	47.46%	
24	黄体酮	1050	498	47.43%	
25	盆腔炎	87	41	47.13%	
26	阿司匹林	68	32	47.06%	
27	澳隐亭	49	23	46.94%	
28	9号排卵	58	27	46.55%	
29	孕8周	58	27	46.55%	
30	卵泡监测	198	92	46.46%	
31	孕11周	138	64	46.38%	

孕期用户画像&需求



孕期用户提问比例



客单价 (元)	付费转化率	主题
30/50	1.86%	妇科名医
30~50	5.41%	强调孕期
20~25	1.44%	男科

孕期用户数据

- 月怀孕用户占月活跃用户量40%
- 自2017年，点击APP孕周首页用户（数据来源：孕周数据统计）
 - ① 孕早期（1-12周）： 42.3%
 - ② 孕中期（13-27周）： 35.9%
- APP 日新增怀孕人数： 1,500

孕早期用户特点&需求

	用户问题	切入点	解决办法	经营模式
生理	孕反； 胚胎不稳、突发状况多； 孕期容易有其他病症 (糖尿病等)。	私人医生指导	贴心指导孕期度过 (类似陪护) 产后调养 孕期营养指导	问诊费
心理	很艰难才能怀上， 比备孕用户更在意问题； 新手不懂，精神过度紧张； 信息获取渠道多，了解越多越担心；	心理辅导	内容输出 (文章、直播、课程等) 心理医师辅导、沟通	课程内容付费
其他	孕后修复	线下医院合作 体检服务	/	服务费

问诊新业务开拓

孕早期私人医生服务



孕早期私人医生服务内容

- **私人医生指导：**

- 生理

- ① 贴心指导孕期度过（类似陪护）

- ② 产后调养

- ③ 孕期营养指导

- 心理——心理医师情绪开解（百事可问心理咨询）

- **科普内容——生理+心理+营养类**

- ① 生理——孕期怎么度过？

- ② 心理——夫妻怎么进入这个有宝宝这个阶段？
预防孕期其他疾病的产生。

- **医疗服务：体检、线下门诊**

- **具体内容：**

- ① 包月/两周的**医生图文问诊咨询**

- （症状判断、分析报告、孕期调养、流产后调养等）

- ① 3次*15分钟/次紧急电话问诊服务（值班医师）

- ② 3次15~30min的心理医师调节咨询

- ③ 心理辅导内容输出（音频课程、直播、科普文章定期推送）

- **附加优惠服务（私人医生服务套餐折扣）**

- 体检（早孕三项、B超检查、孕期营养、糖尿检查）

私人医生指导实现方案1，可行性90%

- **1+N 模式（私人医生+值班医生）**

- ① 1名常用私人医生（用户自选）
- ② N名值班医生（分配医生）
- ③ 值班医生满足紧急问诊机会：2次/月

- **前提：我方可溢价**

- **合作商：**

- ① 私人医生（春雨/企鹅，指定医生，现有问诊可满足）
- ② 值班医生（春雨/企鹅，分配医生；春雨/妈咪知道，电话问诊）

- **预计上线时间：Q3**

- **优点：**

- ① 产品实现容易
- ② 用户选择医生的权利大
- ③ 基本满足孕早期突发状况发生时，迅速得到医生回复的需求

- **缺点：**

- ① 用户使用体验差，不能长时间在同一个对话中交流，不能知道私人医生是否在线
- ② 执行成本大
- ③ 春雨有价格浮动

私人医生指导实现方案1，可行性90%

- 服务承诺:
- 购买服务后，在服务时间内医生未开通问诊服务，可对相应的服务做退款处理。

医生定价 梯度	问诊次数	成本价	提问比例	付费率	GMV
¥10	7	¥70	0.0425	5.0000%	¥26,775
¥30	7	¥210	0.0425	1.0000%	¥16,065
¥50	7	¥350	0.0425	0.2000%	¥5,355
¥100	7	¥700	0.0425	0.0010%	¥54
¥10	15	¥150	0.0425	2.0000%	¥22,950
¥30	15	¥450	0.0425	0.4000%	¥13,770
¥50	15	¥750	0.0425	0.0800%	¥4,590
¥100	15	¥1,500	0.0425	0.0004%	¥46

私人医生指导实现方案2，可行性70%

- 专家团模式（概念还需要包装）

- ① 30名医生时时守护（分配医生）
- ② 4次更换医生权利：4次/月
- ③ 用户可选择付费，升级为咨询过的医生

- 前提：我方可以溢价

- 合作商：

- ① 春雨/企鹅，分配医生，现有问诊可满足

- 预计上线时间：Q3

- 成本价：

成本价	问诊次数	成本价	提问比例	付费率	GMV
¥2.50	34	¥85	0.0425	5.00%	¥32,512.50
¥3.50	34	¥119	0.0425	2.80%	¥25,489.80

- 优点：

- ① 产品实现容易
- ② 基本满足孕早期突发状况发生时，迅速得到医生回复的需求
- ③ 执行成本小

- 缺点：

- ① 用户使用体验差，不能长时间在同一个对话中交流，不能知道私人医生是否在线
- ② 用户选择医生的权利小

私人医生指导实现方案3，可行性40%

- **全职私人医生模式**

- 有一批全职医生全职做私人医生业务
- 医生需要一对多个用户

- **合作商：**

- 企鹅医生，有自己的全职医生资源
(需要洽谈)

- **预计上线时间：** Q4

- **优点：**

- ① 整体产品体验较好

- **缺点：**

- ① 医生数量固定，一对多用户，不一定能保证时时回复用户
- ② 用户选择医生的权利小、有限制
- ③ 医生需要承受的用户群可能会比较大
- ④ 需另外开发产品

私人医生指导实现方案4，可行性30%

- **私人医生团**

- 有一批全职医生全职做私人医生业务
- 医生需要多对多个用户，2~3名医生组一个私人医生team为一个用户服务（类似于淘宝客服团）

- **合作商：**

- 企鹅医生，有自己的全职医生资源（**需要洽谈**）

- **预计上线时间：** Q4

- **优点：**

- ① 尽可能保证及时回复用户
- ② 整体用户体验较好

- **缺点：**

- ① 用户选择医生的权利小、有限制；
- ② 每个医生诊断有自己的风格，判断标准不一致；
- ③ 不同医生给同一个用户诊断，需要翻看咨询记录，不高效
- ④ 需要另外开发产品

私人医生4大实现形式对比

私人医生4大模式对比				
模式	1+N 模式	专家团模式	全职私人医生模式	私人医生团
医生类型	指定医生、分配医生	分配医生	全职医生	2~3个全职医生
合作商	春雨、企鹅、妈咪知道	企鹅、春雨	企鹅\快速问医生	企鹅\快速问医生
上线时间	Q3	Q3	Q4	Q4
优点	现有问诊模式可实现； 用户选择医生权利大； 满足用户快速回复。	执行成本小； 现有问诊模式可实现； 满足用户快速回复。	产品体验好。	尽可能保证及时回复用户； 产品体验较好。
缺点	用户体验略差； 执行成本大； 春雨有价格浮动， 定价有风险。	用户体验差； 用户选择医生权利小。	一对多，不一定能保证私人 医生服务； 用户选择医生的权利小、有 限制； 需另外开发产品。	用户选择医生的 权利小、有限制； 每个医生诊断有自己的风格， 判断标准不一致； 多个对一个用户诊断， 需翻看咨询记录； 需另外开发产品。

心理服务

实现方案1，可行性90%

- 科普内容
 - 医生有话说科普
 - 站内知识专题
 - 网站书籍
 - 百事可问心理咨询账号

实现方案2，可行性70%

- 科普内容
 - 医生有话说科普（特别是初心客厅的内容）
 - 初心客厅的音频课程
- 合作商：
 - 初心客厅（需要洽谈）

推广闭环

宝宝发育 27.25%
宝宝图 21.25%
妈妈状态 15.5%

孕期用户在APP首页点击的功能入口

优质评价展示

- 1、诊所首页
- 2、宝宝发育/妈妈状态（文章头尾部）

用户感知

- 基本介绍
- 基本体验完咨询流程
- 1次免费/1元问诊的体验机会（保证医生全职）

- 完整介绍私人服务（特点）
- 首次购买专享优惠、限时

购买促进

评价反馈

- 首次使用后，50字评价（体验分享），可获得下次购买折扣+积分奖励
- 优质评价展示

曝光

- 孕期状态弹窗广告
- 私信（用户切换状态后推送）
- 宝宝发育/妈妈状态：文章头部和尾部
- 胎动图&产检表

推广切入点

- 预防流产、保胎的概念
- 心理咨询：聊天的概念、不从心理概念切入，中国人观念思维觉得心理咨询是有问题的表现
- 措施：
- 限时、限量

感谢阅读

By 庄瑜

