护理服务窗 产品构思

# 问题描述

1. 某市有大量的生病残疾老人（无行动能力，儿女没时间照顾）需要有大量的护工照顾。需要的服务有：帮忙洗漱，做饭喂饭，收拾家务，定期体检等等。困难有：
   1. 难以选择符合自己条件的护工
   2. 价格没有明确标准和行业规定
2. 某市拥有很多外来务工人员和下岗待业工人，在医院附近找活做护工。 只能自己联系客户。工作不稳定，客户要求与自己的能力不一定匹配。同时有资质有能力的服务人员没有更好的机会展示证明自己。
3. 目前这些老人的家庭大多选择护工的方式就是通过熟人介绍，医院等场所的小团体联系等。存在很大的不便利
   1. 难以按自己的要求选择
   2. 价格没有标准
   3. 并不清楚护工的资质和经验，有没有不良记录

# 产品愿景和商业机会

**定位：**为城市中的无行为能力的老人提供便利快捷的聘请护工的电子信息平台，保障老人的晚年生活安全幸福。

**商业机会：**

* + 用户群主要定位于某发达城市的老年人家庭，服务人员主要是此城市中护工保姆等服务人员群体，两个群体都有一定的体量；
  + 利用平台的信息，为老人家庭提供多种筛选条件和服务人员历史评价，方便选择；
  + 利用平台优势，收集广大城市保姆护工等从业人员信息；
  + 可以和医院保健院养老院合作，对特定的老人推荐有特色的服务人员；

**商业模式**

* 人员注册管理费用；
* 平台广告；

# 用户分析

本护工信息平台网站主要服务两类用户：

* 无行为能力需要照顾的老人或病人。
  + 愿望：选到适合自己的护工保姆，保证安全安心，越便捷越好；
  + 消费观念：买到安心放心贴心的服务，请到有资质的人员；
  + 经济能力：愿意为优质的服务付费，但是对服务的期望高要求高；
  + 网络信息应用能力：请服务的人一般为家人，他们的网络应用能力也应该在平均水平；
  + 其它：有较多的个性化的要求，例如：对特定的病情的检查，饭菜的口味，甚至说话的口音；
* 城市护工保姆等从业人员。
  + 痛处：传统的小团体式的护工团队，与客户单线的联系效率低下，每一单不固定；信息不对称，不能对比出自己的优势；
  + 网络信息能力：一般年龄在30-45，网络应用能力一般较差；
  + 优势：丰富的护理专业经验，可以提供绝对优质的服务，对客户的不同要求都可以满足；

# 技术分析

采用的技术架构

以基于互联网的WEB应用方式提供服务。前端技术主要采用JS、Ajax，后端技术采用SSH体系，可免费快速完成开发；

平台

初步计划采用亚马逊的云服务平台支撑应用软件，早期可以使用一年的免费体验，业务成熟后转向收费（价格不贵）；

软硬件、网络支持

由于所选支撑平台均是强大的服务商，能满足早期的需求，无需额外的支持；

技术难点

无开发技术难点；产品设计上重点考虑如何符合不同需求群体特征提供快速服务人员定位，同时支持灵活推荐服务人员，比如特定的病症、固定安排（eg:散步）等；

# 资源需求估计

人员

产品经理：依据本产品的专业服务背景和定位，吸取已有专业信息平台网站的成熟经验，结合地方特点和用户特征，设计符合某市护工信息推荐模式的产品。

IT技术专家：快速架构和实现产品，同时确保对未来快速增长交易量及多变化的服务需求和专业资质认证的支持。

老人病人家属代表：有较多请护工保姆经历的家属代表，帮助分析有护理需求家庭的服务消费特征；

护工保姆代表：主要提供病人和老人护理服务的代表，帮助分析护理人员的需求、期望等；

资金

产品验证阶段前暂无需要。完成产品验证后，需要资金集中快速完成商家扩充和宣传推广；

设备

一台本地PC服务器；

设施

10平米以内的固定工作场地；

# 风险分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **事件描述** | **根本原因** | **编号** |
| R1 | 护理人员参与度不高 | 护理人员对电子商务的了解不够、信心不足，及需要做一定的配合缺乏意愿 | 用户风险 |
| R2 | 无法满足家属用户的护工条件 | 有些有特殊要求的病人或老人，护理需求平台的人员达不到 | 流程风险 |
| R3 | 人员不能及时到位 | 无法快速组建技术团队 | 人员风险 |
| R4 | 无法获得足够的推广费用 | 产品快速推广时，需要大量的资金，目前团队不具备，需要寻找投资 | 资金风险 |

# 收益分析

财务分析的估算结果如下，几项重要参数说明：

1. 折现率假设为10%，这是比较通用的一个值；
2. 项目长周期设为5年；
3. 首年成本为上面资源分析中的成本加10万元推广成本，以后四年假设升级维护费和推广为每年20万；
4. 收益假设第一年为10万，第2年为30万，第3年为60万，第4年为100万，第5年为150万；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 折现率 | 10% |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 汇总 |
| 成本 | 396000 | 200000 | 200000 | 200000 | 200000 |  |
| 折现因子 | 0.91 | 0.83 | 0.75 | 0.68 | 0.62 |  |
| 折现成本 | 360360 | 166000 | 150000 | 136000 | 124000 | 936360 |
| 累计成本 | 360360 | 526360 | 676360 | 812360 | 936360 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 收益 | 100000 | 300000 | 600000 | 1000000 | 1500000 |  |
| 折现因子 | 0.91 | 0.83 | 0.75 | 0.68 | 0.62 |  |
| 折现收益 | 91000 | 249000 | 450000 | 680000 | 930000 | 2400000 |
| 累计收益 | 91000 | 340000 | 790000 | 1470000 | 2400000 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 折现收益-折现成本 | -269360 | 83000 | 300000 | 544000 | 806000 | 1463640 |
| 累计收益-累计成本 | -269360 | -186360 | 113640 | 657640 | 1463640 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 净现值 | 1463640 |  |  |  |  |  |
| 投资收益率 | 156% |  |  |  |  |  |
| 投资回收期 | 第3年 |  |  |  |  |  |