

整合 赋能 共享 创新养老服务

黎明行动-产品部

思锐数智康养（杭州）科技有限公司



存在问题

- 1、产品传达不足
- 2、上线延期
- 3、需求不清

1、横向部门协作



部门岗位职责

售前部

2. 负责公司售前支持工作，包括客户调研、需求分析和应用解决方案的制定、讲解与交流，招投标工作，产品演示等；
3. 及时获取和理解产品新增功能，主动跟进行业、市场、用户需求等方面信息，为产品改进提出建设性意见；
4. 负责市场、运营及相关活动支持，包括大中型市场活动的产品展示方案制定、现场讲解、客户交流等；

项目部

4. 负责与客户的沟通，管理客户需求，协调内外部资源，解决项目交付过程中遇到的各种问题；
6. 负责对交付项目的功能进行确认，协助研发部门做好软件测试，并跟踪和反馈问题处理进度。

产品部

4. 负责制定分阶段的产品需求分析与设计，并为运营、研发、实施和市场等部门提供产品研发和推广实施的目标和内容；
5. 与研发部门紧密配合，打造具有竞争力的产品，根据需要组织产品研发力量参与公司重点项目和原型项目的实施交付工作；
6. 与实施部门对接，管理各项目客户需求，对项目经理提交的客户需求进行分析，给出解决方案或排期，并跟进处理过程；
7. 对公司线上产品进行功能性、适用性验证，持续关注用户使用体验，将一线客户的使用反馈作为产品改进的重要依据，并为运营、研发、实施和市场等部门提供产品培训、咨询等方面的支持；

共性

1、传达客户需求

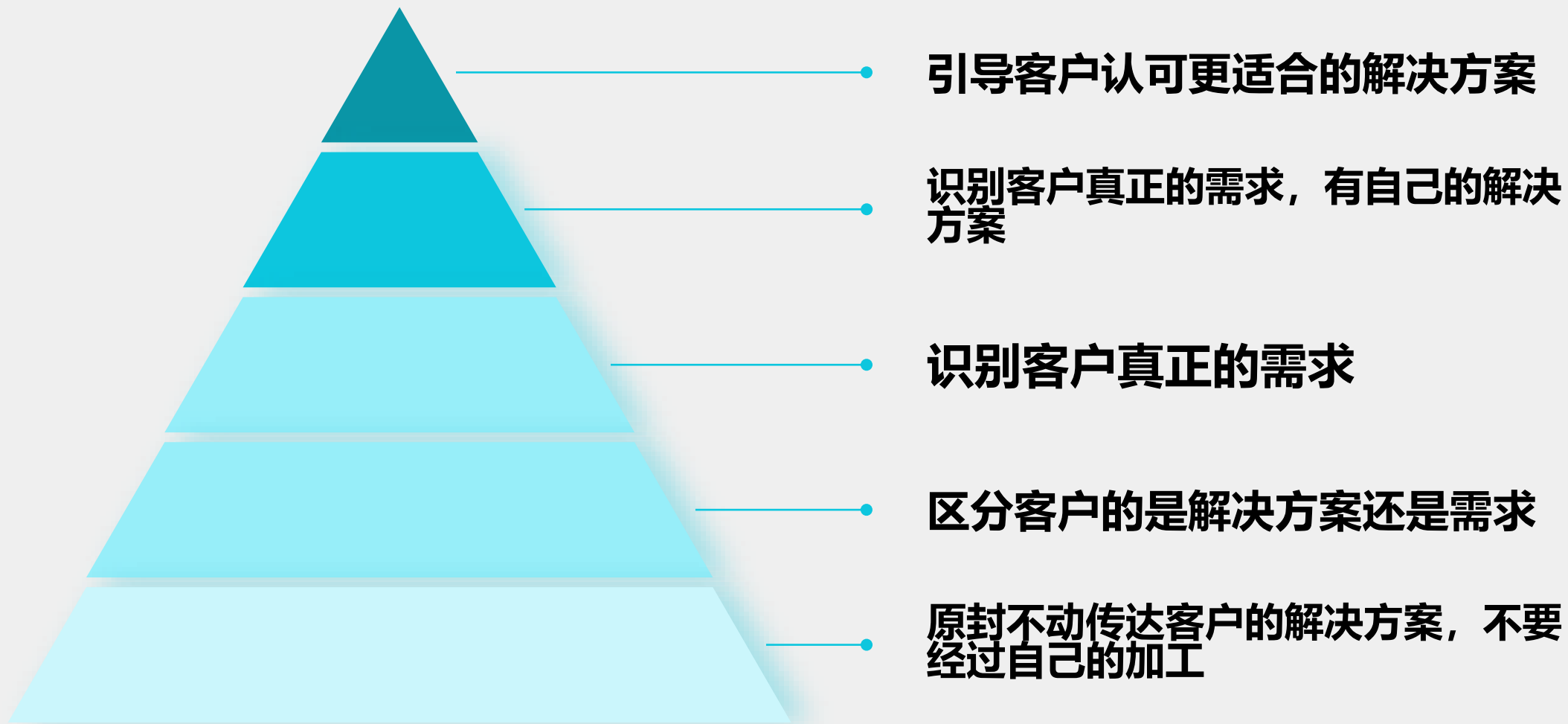
2、精通产品

传达客户需求-说需求，不要说解决方案

什么是需求？

什么是解决方案？

传达客户需求-说需求，不要说解决方案



01

形成标准产品资料

产品彩页
产品白皮书
操作手册
操作视频
.....
ERP资料共享

02

定期开展产品培训

定期输出产品培训
按照产品为最小单位培训

03

定期输出产品动态

小迭代按周或月定期输出
大迭代在发版前输出，并开展专项会议
内部培训

三、产品介绍



简要产品介绍



1、智慧养老院



业务概览——面向养老院业务



业务概览

智慧养老院驾驶舱

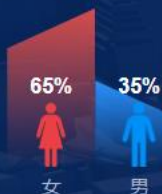
晴 PM2.5 优 2023-01-16 10:14:00

智慧服务

年龄分布



性别分布



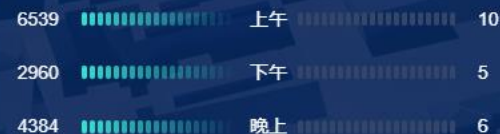
照护对象分析



智慧照护

更多 >

■ 今日照护项目 ■ 今日执行项目



0.15%
今日照护
执行率

十二号楼-12层
腔护理
2023-01-16 09:59

二十二号楼-12层
会阴护理
2023-01-16 09:58

998人



入住老人总数

199人



护理员总数

1889张



床位总数

55%



入住率

20%



照护比



智慧交流

主叫人	被叫人	通话时长	通话时间
姜亚琴	吴惠庆	1分钟	2022-12-19 10:08:45
喻诗源	应妙如	1分钟	2022-12-19 10:08:22

581人
远程交流人次
0个
健康宣教资源

智慧管理

更多 >

本月安全评估
2人次

本月收款金额
0.00元

本月未安全评估
903人数

本月结算金额
146,426.55元

近七天员工考勤



智慧安防

更多 >

门岗分析

今日出入人次

0 0 0 0



摄像头

安全巡防



2号楼垃圾房

正常

处置人: 余文彬
处置时间: 2023-01-16 09:01:54



产品优势-技术创新和终端创新



精准照护服务



按侧边按钮，用顶部摄像头对准二维码扫描。



照护手持机

- (1) 照护模板统一管理，照护计划自动生成，无需重复输入，减少工作量；
- (2) 照护手持机app自研，支持拍照、语音输入，通过AI自动将语音转文字，全程无键盘，电子照护记录便捷生成；
- (3) 人脸识别登陆，方便多人共用一台设备



依托AI技术适老化开发，打破数字鸿沟，家属深度参与



"叮当 叮当，您有新的消息"



语音AI智慧屏

依托腾讯AI技术，针对老年人的生活方式、生理特点，进行了深度的适老化开发，通过一键或语音指令，直接与家属音视频沟通，远程探视，共享家庭相册；与医生远程问诊、开展健康指导、慢病随访等服务；与管家提出照护、护理、康复等方面的服务申请，文娱活动报名，健康监测等服务。既可以使用腾讯丰富的生态资源，又嵌入了养老应用，满足了老人老有所学、老有所乐，老有所为的养老需求。



基于RFID巡更与记录一体化的安全巡防



RFID扫描枪

- (1) 配备RFID扫描枪，内嵌自研系统，人脸识别登陆，方便多人共用一台设备。
- (2) 通过扫描枪，扣动扳机完成RFID信标扫描，快速完成巡查任务，发现问题及时通过语音、拍照等记录巡查记录，通过AI自动将语音转文字，全程无需键盘输入。极大方便了安全巡查人员的工作，将巡查人员从繁重的台账中解放出来。



机构管理提效

- 1、提升养老机构管理服务水平
- 2、实现统一管理



- 1、统一护理模板
- 2、清晰展示照护完成率
- 3、支持图文语音记录



家属深度参与

- 1、护理过程更透明
- 2、家属实时查看老人情况
- 3、辅助养老机构形象建立



王景琦

邀请你通话



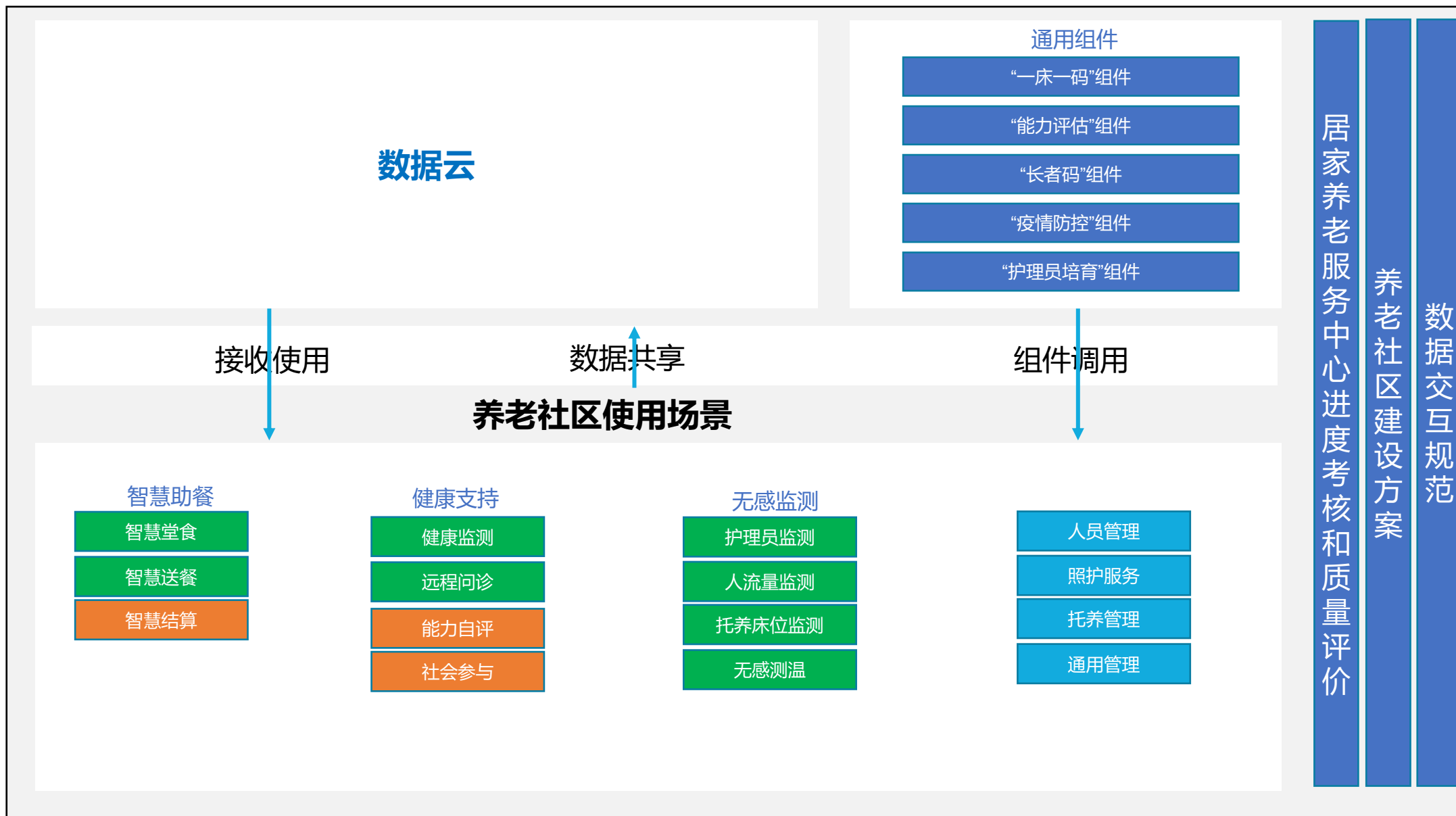
取消



接听

2、镇街养老社区





产品优势-终端创新



三大优势：
健康养老
家庭支持
老有所乐

语音AI智慧屏

深度适老化开发

智慧大屏管理终端



3、居家助老服务系统



业务概览

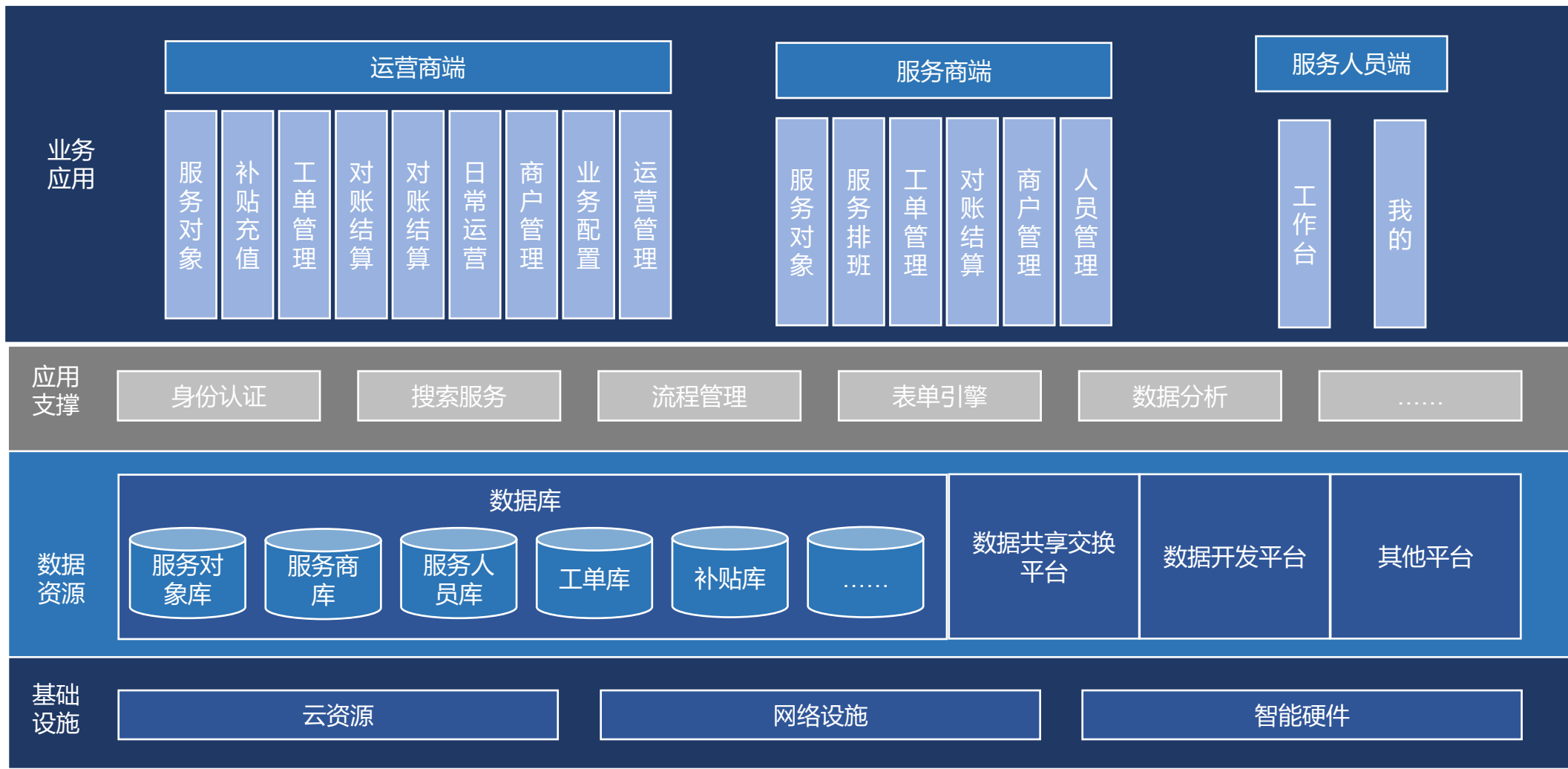
服务
终端



服务端



监管端



政策体系

标准规范

运维保障

安全保障

派单、跟进、 监管三位一体工单体系

通过派单、跟进、监管三位一体的工单体系，可提供实时监管的服务，为商户高效运作提供保障。



多元化、精细化的结算体系

可为商户提供多元化的结算方式从而降低交易过程中的波动性，支持跨区域、跨运营商等多跨结算。



高效便捷一体化的服务体系

以服务驱动和技术支撑为主线，围绕“互联网+服务”业务支撑体系、从而为商户构建统一规范的一体化“互联网+服务”体系提供了有力保障。



建设成效分析

有效整合社会服务资源

- 以信息化、智能化居家助老服务平台为支撑，以“建设信息化、智能化助老服务及智慧养老服务中心”为基础，以“建立老年人信息数据库”为核心，以“提供生活照料、家政服务、精神关怀、增值服务”为基本服务内容，以社区为依托，有效“整合社会服务资源”为服务主体，建立完善的居家养老服务体系，打造真正意义上的“没有围墙的养老院”。

服务资源整合



服务体系完善



重塑优化线上线下服务流程

- 以服务老年人根本宗旨，整合适老“养、食、护、询”等服务资源，协同各部门汇聚共享涉老数据、重塑优化线上线下服务流程，构建完善智能便捷的养老服务体系，形成老年群体享有更具品质、更加美好的数字生活新范式。

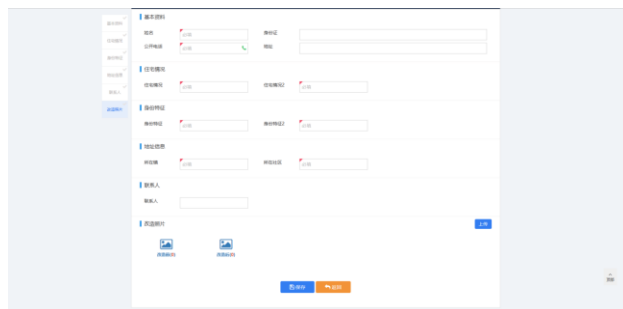
4、家庭养老床位系统



业务概览



适老化改造



- ✓ 专业评估
- ✓ 适老化智能改造
- ✓ 居家环境监测
- ✓ 生命体征监测
- ✓ 用户行为监测



医养康养服务



- ✓ 线上服务下单
- ✓ 服务套餐指派
- ✓ 医养康养结合
- ✓ 服务过程监管

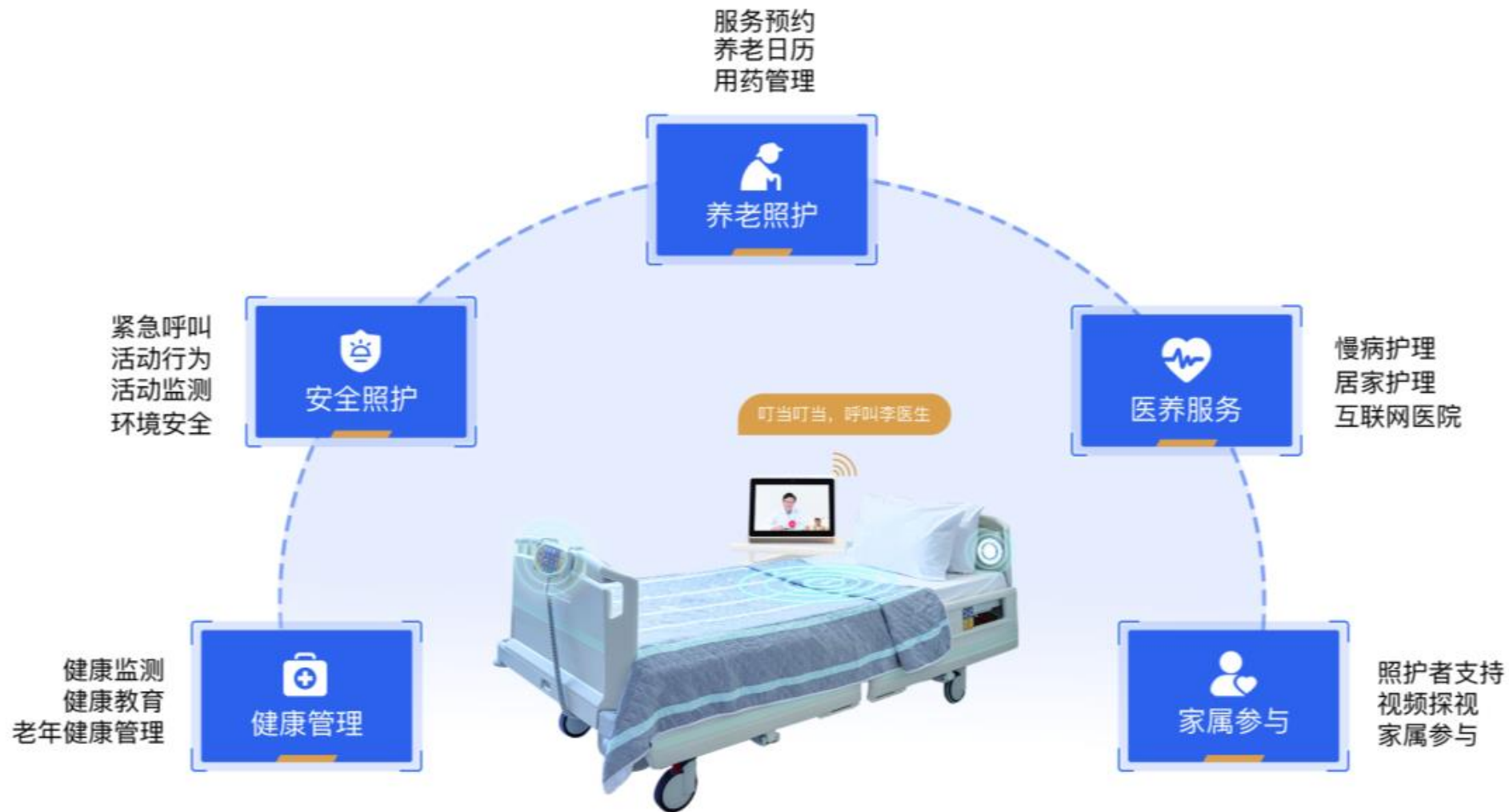


多跨补贴

姓名	身份证号	手机号码	人员类别	客户状态	健康证明状态	健康证明到期时间	操作
江干区钱塘街道服务中心	330118195611221115	13334567888	护理员	正常	有效	2023-03-14	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330123196208152526	1875750504	护理员	正常	有效	2023-10-18	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330123196208152526	15267196385	护理员	正常	有效	2023-10-18	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330123196208152526	18756481562	护理员	正常	有效	2023-09-28	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330121196605043826	15856243001	护理员	正常	有效	2023-10-07	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330121196711014729	18800512132	护理员	正常	有效	2023-09-28	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330121196605043826	15381081099	护理员	正常	有效	2023-09-28	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330121196605043826	13777520212	护理员	正常	有效	2023-10-18	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330121196605043826	13429607365	护理员	正常	有效	2023-10-18	审核
杭州市萧山区义蓬街道社区卫生服务中心	330121196605043826	15067104899	护理员	正常	有效	2023-09-28	审核

- ✓ 业务工单审核
- ✓ 跨区精准结算
- ✓ 账单自动推送
- ✓ 高效补贴核算

产品优势-智能化入户、专业化服务、医疗化照护



建设成效分析

“五位合一”

- 整合自研的全场景适老化智能终端，并通过居家信息化部署、适老化改造、智能化改造、床位实时监测、专业照护服务“五位合一”的入户服务场景专门打造的综合性养老服务应用平台。

专业服务

- 助力养老机构将照护“床位”搬到每个居家长者家中，为长者精准提供专业的医疗护理、康复照护等相关服务。

7*24小时照护

- 配备智能监测设备和专业运营团队，从而实现7X24小时全场景、全时空的专业养老照护服务。

多端联合

- 家庭养老床位系统以老人为主体、以医疗护理、康复照护为内容，以服务商为推进，形成的多元化的多端联合系统。

5、智慧助餐系统



业务概览-订餐

卡码脸识别老人身份，
获取优惠、禁忌餐饮等

餐品管理

订餐

聚合支付

完成订单

助餐平台

订餐



卡码脸识别身份

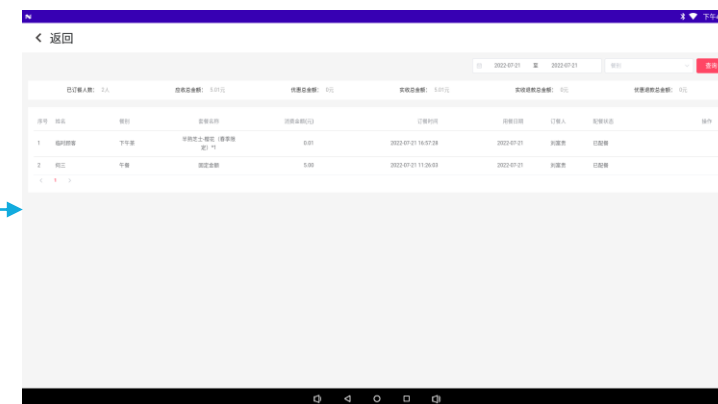


身份比对
助餐优惠、禁忌饮食推送

下单成功



订单支付



业务概览-送餐

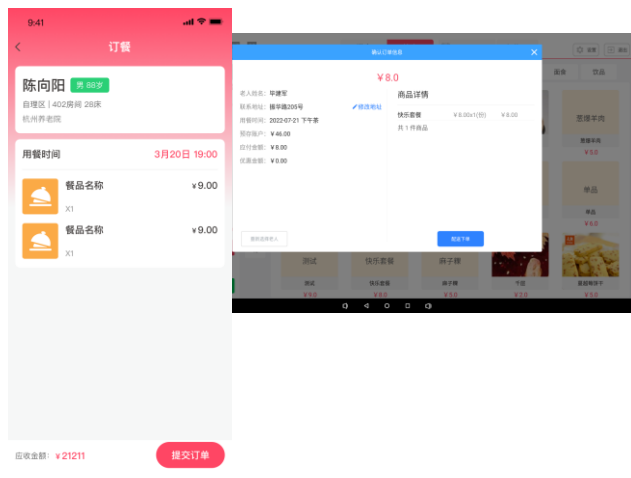
配送下单

商家派单

人员接单

送餐上门

完成订单

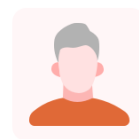


线上、线下多途径
配送订餐



配送端接单、送单

认证方式



人脸识别



长者码识别



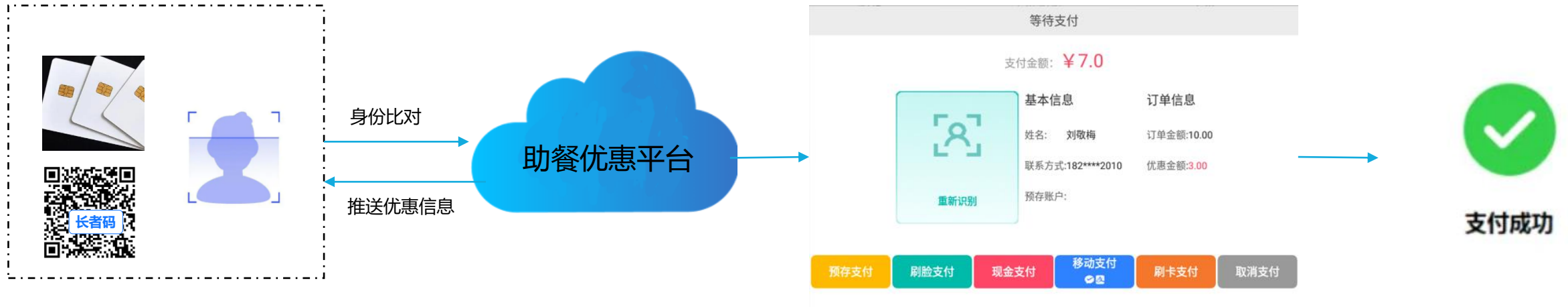
现场拍照

多途径监管验证送
餐真实性



完成订餐

业务概览-结算



卡码脸识别身份

比对优惠信息

多途径支付

完成结算

产品优势-基于卡码脸设计的智慧助餐设备

- 餐品管理
- 堂食服务
- 配送服务
- 卡码脸识别
- 聚合支付
- 小票打印

读卡器



小票打印机



扫码设备



高配



低配

产品优势-堂食配送相结合、线上订餐的智慧助餐服务



订餐端



家属端



配送端

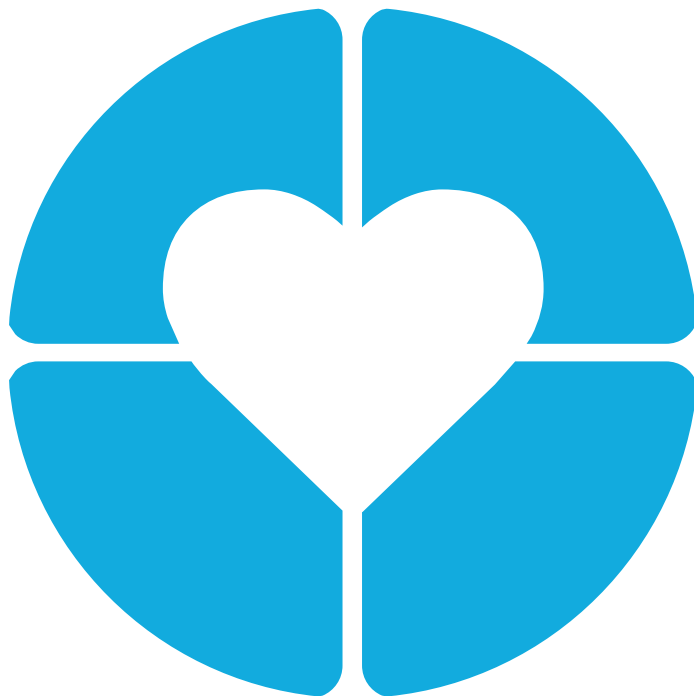
老年人

支持多种支付方式，解决老年人支付难、忘带卡等共性问题，有效规避老年食堂预充值资金分线。



市场

打破市场壁垒，统一助餐管理



助餐机构

- 1、统一平台管理；
- 2、精简对账流程，缩短补贴资金结算周期，减轻运营资金压力。



政府

- 1、统筹各地助餐补贴政策，打破区域壁垒；
- 2、实施统一记账和服务监管，大幅减少账单统计、分账、发票归集的工作量，实现精准补助，提高资金绩效。

6、养老管家

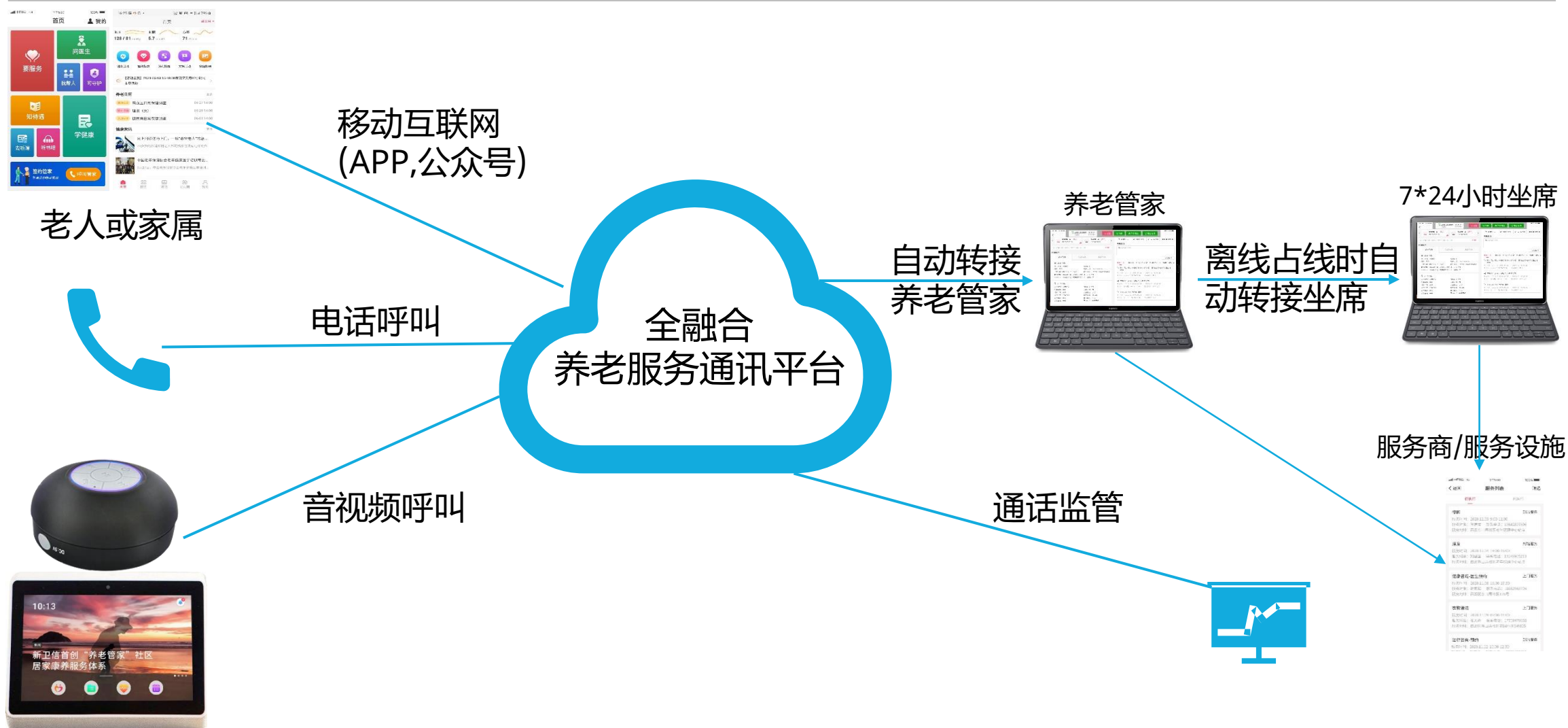


产品优势-提供360度全覆盖的社区居家养老服务



基础能力:全融合通讯平台、建档签约、日常关怀、安全照护、老人画像

产品优势-基于全融合服务通讯平台的养老管家服务



产品优势-多元服务模式(电话、视频、自助、面对面)下的居家养老服务

< 通讯录

通话记录



王景琦 签约管家

服务热线: 0751-86800101

签约机构: 灵隐街道灵隐伴居养老服务中心

机构地址: 杭州市西湖区外东山弄16号

在线

视频

电话



灵隐医生团队 签约医生

服务热线: 0751-86800101

签约机构: 灵隐街道社区医院服务中心

机构地址: 杭州市西湖区外东山弄18号

离线

视频

家属



王小童



王一天



王晓晓



李晓露

建设成效分析

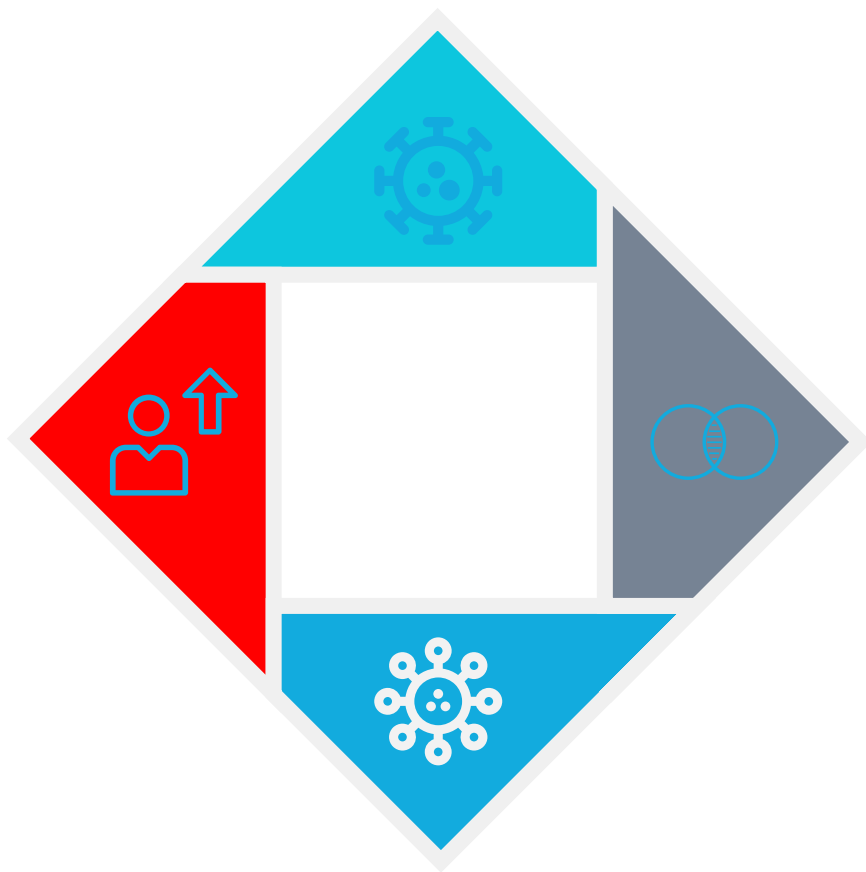
以社区居家养老服务云平台为支撑，整合碎片化健康养老服务资源，统一服务标准和流程规范,数字化赋能养老服务组织、服务设施，全方位覆盖养老服务的全过程，为老人提供专业化、精准化的一站式养老服务。

搭建医养护一体化运作平台

统筹社会资源，整合养老力量，统筹、推动医养护服务发展。

赋能运营商提升运营效益

赋能养老设施、运营商，促进供需双方的连接、匹配，提升养老资源利用效益与服务质量。



提升老年人健康水平

以养老管家模式为老人提供连续、精准化、个性化的社区居家养老服务，提升服务体验与服务可及性，提升老人健康水平。

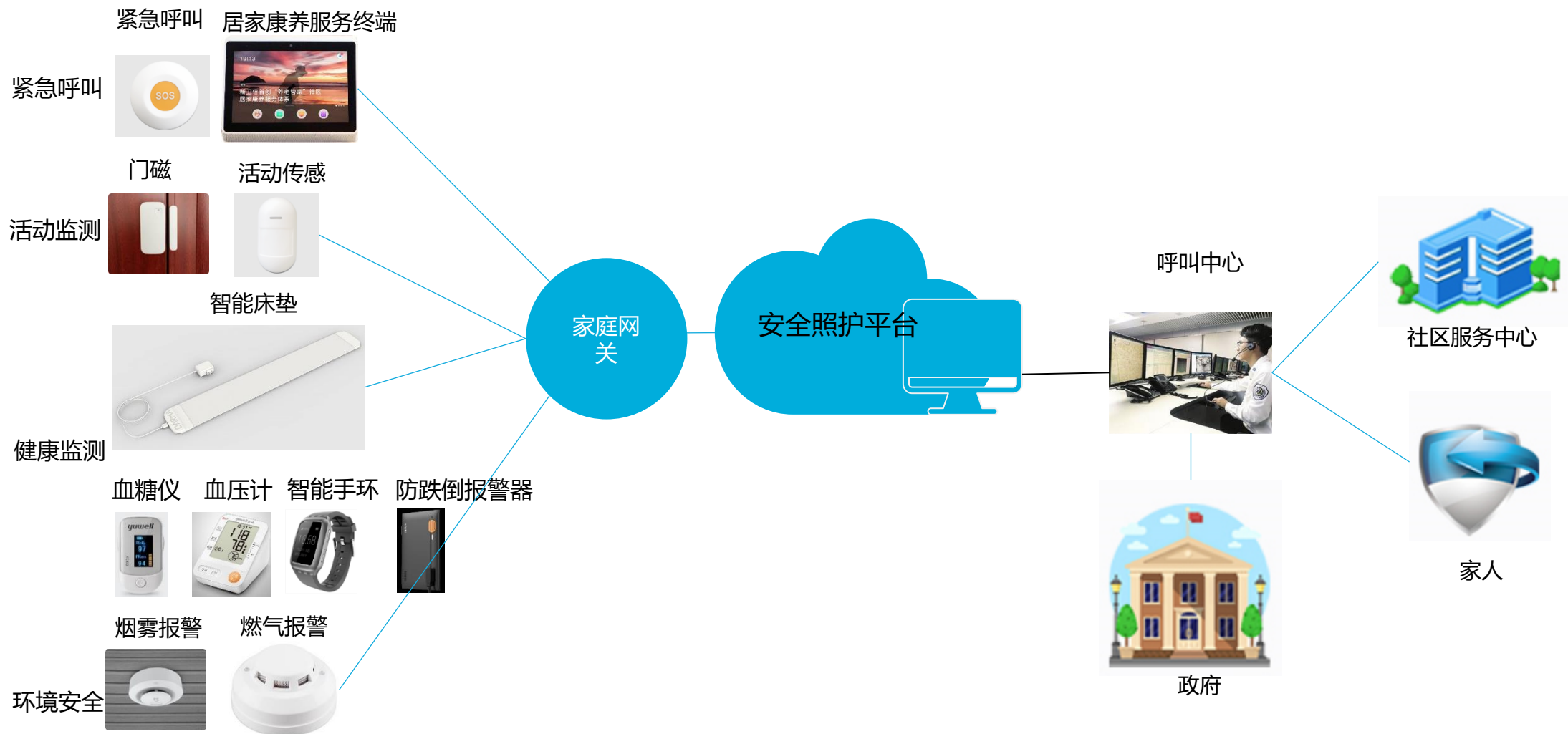
建立社区居家养老服务体系

无缝链接家庭、社区、机构，构建三位一体的社区居家养老服务体系，促进健康老龄化社会建设。

7、安全照护系统



业务概览



业务概览





谢谢观看!