

创女时代

从医药销售领域逐渐拓展到面对医院的服务型企业,二次创业时逐渐扩充大健康板块,用“互联网+”赋能,创新医疗诊断模式——

陈巧:让“大健康”为云南“充电”

中国妇女报全媒体记者 周玉林

“走多快、怎么走?”在云南昊邦医药集团副总裁陈巧看来,这是每个“奔跑”的企业,都需要“扪心自问”的问题。

为了回答好这个问题,作为在医药行业从业近30年,拥有1000多名员工的医药企业创始人,陈巧迎着“暗礁和激流”开启了自己的二次创业。

“大健康产业作为涉域更广、灵活性强的新兴产业,让我看到了一片新的蓝海,因此我决定将大健康设定为二次创业的新方向。”10年国企职业生涯、20年创业创新经历,担任过热动力工程师、药品销售经理,如今再次成为企业创始人,陈巧建立了云南首家标准化管理的静脉药物配置中心、云南首家第三方医学影像中心……她形容自己:“不仅要折腾,还要折腾得漂亮!”

“工程师思维”的转型

在昊邦医药集团,员工们都知道:“陈总一到,绝对是上午9点整,陈总就是集团大楼里遵守工作纪律的模范标兵。”

“这样的工作习惯很大程度上源于我过往十年的国企工作经历。”陈巧告诉中国妇女报全媒体记者。30年前,她作为一名热动力学的工

科大学生,被分配到云南白药厂工作,从技术学徒做到设备维护组长再到药品销售经理,既培养了“工程师思维”,又对产品特性、药品对账、销售计划有了全方位理解。

2002年,陈巧走出体制,辞职创业——和丈夫成立了云南昊邦医药销售有限公司。企业成立之初,针对当时医院静脉药物配置体系不完善的问题,陈巧率先与云南一家三甲医院合作,建立了云南首家标准化管理的静脉药物配置中心。

这在当时无疑是一项巨大的创新,公司从医药销售领域逐渐拓展到面对医院的服务型企业,公司团队愈加壮大,人才济济,短短数年间,企业就迎来了第一次起飞。

与公司同步成长的,还有产业布局。得益于国企十年磨炼,陈巧意识到,医药企业的核心竞争力还是药品研发和制药,于是公司创立初期就开启了药品联合研发,并开始建立自己的制药厂。

十年内,公司按照医药产业链延伸的方向补齐和布局了业务板块,包括研发生产、物流配送、医药销售的企业集群初具规模,这在当时也是极具创新的企业发展理念。

顺势而为中寻求突破

2013年昊邦医药集团正式组建成立。坚信“在顺势而为中寻求突破”的陈巧,始终有一

种危机感,也有一种不服输的坚韧。

明确了以大健康为二次创业的方向,陈巧开始大踏步向前走。过去数年间,她走访多国,参加行业论坛,了解大健康产业板块的发展脉络,同时也将集团资源进行整合并加大了资源投入力度。

2021年,投资近4亿元,引入美国GE科研级别医疗影像仪器,与云投医疗达成战略合作,集团大健康板块“三大中心”——第三方医学影像诊断中心、昊邦体检中心、昊邦健康管理中心顺利建成并投入运营。

腾飞还需借力东风。我国近几年数字经济领域层出不穷的“互联网+”新模式,让陈巧看到了“数字赋能大健康”的无限潜力。她告诉记者,“我开始带领团队将‘互联网+医疗’植入集团大健康产业中。通过搭建‘医链云方’‘云药云方’形式的互联网医院,在云南地区建立了高标准的影像诊疗体系,开放性地引入了医生集团,搭建共享诊所平台、专家工作站,为患者提供线上问诊、药品购买等一站式服务。”

“如果云南边远地区的老百姓身边没有好的医疗资源,我们就把医疗资源搬到他们身边去。”昊邦集团开发了AI人工智能辅助诊断系统并获得了二类医疗器械证,成为云南首家具备AI辅助诊断治疗技术的医药企业,大大提高了影像医生的诊断准确率。



陈巧(中)与影像诊断中心团队开展例行工作讨论。

打造大健康“金字招牌”

“所谓‘产业兴,则企业兴’,我认为企业家还应该发挥好行业号召力,为整个产业贡献动能。”陈巧说,作为一名女性企业家,多年创业使她更明白女性在大健康产业中的优势,因此她联合另外五位昆明市大健康产业女企业家,在区级妇联的支持下发起成立“昆明市巾帼大健康产业发展联合会”。

据了解,联合会中设立了包括人力资源、法律、商业、政策、金融五个专委会,邀请全国范围内的专家作为各专委会负责人,为联合会的会员单位提供实实在在的专业意见和技术支持。“我的目标是通过联合会为产业内的女性从业者、创业者和企业家建立一个聚合能量的资源库,同时也为业内女性搭建一个面向全国、联结全球的平台。”陈巧说。

将“更健康、更快乐”作为集团核心发展理

念的陈巧,一直坚持推动集团参与各类公益事业。截至目前,已带动当地317人脱贫,累计公益捐赠6000多万元。

2021年,COP15(《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议)在昆明召开,陈巧深知生物多样性资源对于药物研发及药品生产的重要性,因此在大会召开之前,她就要求将ABS(生物遗传资源获取与惠益分享)纳入集团的决策机制,集团也因此成为唯一入选COP15《人与自然和谐新共识—企业参与生物多样性案例集》的企业。

“未来五年,我计划打造一个为全省服务的大健康知识产权服务平台,云南首家具引领示范作用的互联网医院,一个能为全国服务的生物多样性保护大健康产业研究院,并将集团大健康板块打造为集团‘造血板块’,同时也是西南地区有品牌、有声誉、有创新力的‘金字招牌’。”陈巧说。

市场调查

智能客服如何更智能?



新华社发

客服等待时间长。

今年上半年,江苏省消保委发布了《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》,对48个App平台进行服务调查,涉及公共服务、金融服务、出行旅游、生活服务等多个领域。

调查结果发现,71.2%的消费者表示遇到机器人“答非所问”、不智能的问题;23.6%的消费者表示无法找到人工客服或人工客服存在“踢皮球”等现象。八成以上在线人工客服藏得深,需要一次或多次输入“人工”或“转人工”字样才能转接。

共情能力、智能技术有待提高,用户体验亟待升级

在消费者吐槽智能客服不智能的另一面,是智能客服越来越受到企业的重视和青睐。依靠上岗快、成本低等优势,智能客服机器人用自己的标准话术解决消费者重复性较高的常见问题,使得有限的人力可以集中去解决更困难、更急迫的问题。然而,受制于不成熟的底层技术,智能客服仍存在较大的突破空间。

——缺乏共情能力。消费者拨通一通客服电话,是因为有解决问题的需求,他们期望收到更具针对性、更具人文关怀的客服服务,但情感计算是机器客服需要攻破的难点,冰冷的机器人技术流程很难识别消费者个性化的提问方式和语句结构,更无法灵敏捕捉用户的情感变化,影响到用户体验。

——人工智能技术有待提高。南开大学人工智能学院副教授梁潇表示,智能客服的底层算法逻辑是机器将语音转换成文字,将关键字和知识库中的内容进行比对,然后做出相应的反应回答,这就需要知识库中的知识量足够大,才能让智能客服做出更快更好的回答。知识库中有限的知识量和有待提升的人工智能自我学习能力是目前制约智能客服发展的重要方面。

——企业使用定制率低的智能客服产品。据一家共享经济电商平台的客服部门负

责人刘先同透露,智能客服方案应该是定制化的,再加上电商服务场景多样、链条长,有的企业考虑成本,使用定制率低的产品,甚至使用价格低廉的通用型智能客服,就会导致消费者使用感受差。有的企业的智能知识库不够完善,导致智能客服与消费者多元的语言类型匹配程度很低,甚至无法匹配。

别让智能客服单打独斗,人机协同才能更好服务用户

智能客服绝不能单打独斗,一定要携手人工客服,共同服务用户,这已经成为多数业内人士的共识。

艾媒咨询分析师认为,未来人工客服仍将长期存在,人工客服能够弥补智能客服的不足,提出改进方向,这一过程也将凸显人工客服的重要性,提高其积极性,二者将形成良性互动循环。

刘先同也表示,智能客服只是辅助工具,“一键转接”或者“一触即达”的人工客服的人口十分必要,智能客服规范化标准化的特点应和人工客服实现双赢。企业应该意识到,客服服务升级势在必行,企业绝不能因降低成本而过度减少人工客服数量。此外智能客服应该在情感分析上多下功夫,识别出特殊投诉场景应第一时间转接人工客服。

梁潇认为,智能客服相关技术人员需要在深入了解商家个性化需求的基础上,对智能客服的知识库不断升级扩容,同时可以搭建更加智能的算法体系,让客服系统智能地扩容知识库。从前端语音识别来看,智能客服对方言的识别能力也应不断提升。

专家着重指出,要帮助老年人、残疾人等共享数字生活,针对这类人士应该研发出更为精细的服务技术。业内人士表示,随着5G技术商用时代的来临,将为智能客服带来丰富的想象空间,为客户带来更温情且交互性更强的服务场景。

职场动态

中国妇女报全媒体记者 李雪婷

近日,基于2021年第三季度在线大数据,智联招聘携手淘榜单共同发布《2021年直播产业人才报告》,报告显示,直播行业对求职者吸引力持续增强,尤其对大学生吸引力提高更多,随着行业热度的提升,该行业平均薪酬上涨10.78%,突破万元。

近年来,直播行业迎来快速发展,今年2月,相关部门出台《关于加强网络直播规范管理工作指导意见》,对行业加强监管,积极引导网络直播行业规范化发展。同时,伴随着投入商用的5G网络普及以及VR/AR等技术的日趋成熟,直播从电子商务向更多行业领域渗透,越来越多的企业通过直播拓展自身业务,顺势增强市场竞争力,吸引直播人才加入成为其向更高水平跃升的重要一环。

行业升温不仅掀起了全民直播浪潮,也点燃了人才的求职热情。智联招聘数据显示,2021年第三季度直播行业招聘职位数同比增加11.72%,大于全平台岗位增幅的6.82%;直播岗位的求职人数同比增加46.69%,求职者增幅明显大于岗位增幅。

但值得注意的是,2021年第三季度直播行业招聘职位数上涨幅度与2020年同期243.94%的巨大增幅相比差距巨大。这是由于上一年疫情暴发使直播快速“席卷”各行各业,而经过一年的有效防控,疫情趋稳,加之相关政策对行业的监管和引导,直播行业呈现平稳发展的态势,吸引大批求职者持续涌向这一新兴行业。

同期,直播行业中大学生求职人数同比增加69.52%,高于行业总体求职人数增幅的46.69%。随着行业的发展,人们对直播的固有印象正在发生改变,尤其是对新兴事物充满好奇的“95后”“00后”年轻群体,与直播相关的职位渐成其理想职业。智联招聘9月发布的《2021Z世代职场现状与趋势调研报告》显示,电商主播排在“Z世代想从事的新兴职业”第三位。

另外,今年第三季度,直播相关岗位平均薪酬同比上涨10.78%,达到10448元,突破“万元大关”。其中,直播产品开发岗位平均薪酬最高,达26372元。直播教师、视频主播、直播商务岗位平均薪酬也突破万元。

《2021年直播产业人才报告》发布:

直播行业对大学生吸引力提高

辞职返乡「种」竹酒

图片新闻

11月16日,在贵州省赤水市资源乡回龙村,杨贵妃(右)在取竹酒。

今年28岁的杨贵妃是贵州省赤水市资源乡回龙村的苗族女青年。2016年,杨贵妃从电视新闻中看到制作竹酒的商机,便辞职返乡开始创业,一边自己钻研,一边多次往返于福建、湖南等地取经。竹酒的制作,要通过高压无创技术将白酒注入合适的竹腔内,让其与竹子共同生长4至6个月后再取出,在竹腔中经过二次发酵的竹酒品色更佳。

目前,杨贵妃向周边村民租了上千亩竹林用来制作竹酒,取酒后,竹子仍由村民卖到市场,村民则通过流转土地以及从事种酒、取酒等工作增加了收入。

新华社发(杨洋/摄)

