

数字化转型背景下医疗健康会展服务模式创新与效能提升研究

彭佳

广州中思会议服务有限公司 广东广州 510450

摘要：本文聚焦数字化转型背景下医疗健康会展服务模式创新与效能提升展开研究。在阐述数字化转型对医疗健康会展行业发展重要意义的基础上，深入剖析当前行业存在的服务模式陈旧、数据利用不足、互动体验匮乏等问题。通过构建线上线下融合的会展服务体系，运用大数据、人工智能、虚拟现实等数字化技术，实现医疗健康会展在展品展示、信息传播、观众服务、商贸洽谈等环节的模式创新。同时，从运营管理、资源整合、用户体验等维度提出效能提升策略，旨在提升医疗健康会展的服务质量、运营效率与行业影响力，为医疗健康会展行业在数字化时代的高质量发展提供理论依据与实践参考，推动医疗健康产业资源高效对接与协同发展。

关键词：数字化转型；医疗健康会展；服务模式创新；效能提升；智慧会展

引言

当前，以互联网为代表的信息科技飞速发展，数字化已成为各行各业加速发展的重要动力。医疗健康产业展会是医疗健康产业行业之间相互沟通学习、开展合作业务的重要载体，承担着宣传和介绍前沿技术与产品的平台功能，促进学术交流平台的功能以及引导产业融合平台的功能，但是传统医疗健康产业展会的时间、空间及技术手段受限制，信息传递速度慢、互动参与少、资源整合少。传统医疗健康产业展会较难满足医疗健康产业行业发展，数字化成为传统医疗健康产业展会提质增效的关键举措，本研究对数字化背景下的医疗健康产业展会服务提出进一步服务模式创新提升与发展策略，将数字化与医疗健康产业展会服务深度融合，以更好地促进医疗健康产业生态发展。

一、数字化转型背景下医疗健康会展服务模式创新与效能提升的理论基础

（一）相关概念界定

1. 数字化转型

数字变革是以数字化技术为首要推手、对组织战略管理、业务流程、管理运行、服务方式等进行系统性的变革和适应的数字化革命，通过数据采集、数据运算、数据应用实现业务流程再造、资源最大化利用、服务转型升级等，提升组织内生竞争力和可持续发展能力。^[1]

2. 医疗健康会展

医疗健康产业会展是以医疗健康产业为题材，采用

展览展示、学术论坛、洽谈贸易等方式为医疗健康行业内企事业单位、机构和专业人士提供产品展示、技术交流、信息交流、洽谈合作的贸易性会展，包括医疗器械、药品、医疗服务、健康管理等。

3. 服务模式创新与效能提升

服务模式创新即通过对新事物、新理论、新方法的应用而对原有服务模式的改造与重塑，旨在匹配客户的需求侧多样化、个性化等；效益提升是对服务模式创新后提升服务效用、效果、效益等方面的建设行为，旨在提升服务影响力和竞争力等服务平台建设。^[2]

需要注意的是，由AI驱动的智能客服系统，能够在实际应用的过程中为每一个会员提供服务，会员能够24*7全天候进行在线咨询，不管是在会议上的问题问答，还是各种服务活动的预约以及活动报名等都能够实现在线办理。AI智能客服都能通过语音识别和文本生成技术，提供即时的反馈，减轻人工客服的负担。

（二）理论依据

1. 服务创新理论

服务创新理论通过技术创新、流程创新、组织创新、营销创新等来增强服务的差异化和服务的个性化，医疗服务和健康会展的数字化应用则为会展服务的创新提供了技术保障，对会展服务的展示方式、互动方式、服务内容等进行改变。

2. 价值链理论

价值链理论认为企业价值创造是由一系列相互联系的活动构成的。对于医疗健康产业会展而言，从展会前

期策划、招商招展、观众组织，到展会举办、后续服务等，构成一条完整的价值链。数字化转型能够优化链中各环节资源调配与协同合作，提升整体价值链价值创造能力，进而提升展会服务价值。

（三）数字化转型背景下医疗健康会展服务现状与问题分析

1. 服务现状

例如，有些医疗健康展已经在试行数字化方向转型，线上举办医疗健康展，线上呈现产品发布及信息公告；利用社交媒体推广和吸引展会观众；实施无纸化的售票电子门票以提高参展观众的入场率等，但仍处在初级阶段，多是传统服务业态的线上化，没有深入形成新的服务业态模式。

2. 主要问题

2.1 服务模式同质化严重

多数医疗健康会展还停留在传统的线下展览展示及会议论坛等形式，线上服务内容单一，缺乏特色与创新。参展展会服务内容、形式、流程相近，不能满足不同阶段展商和参会者日益复杂的需求，造成展会吸引力不足，行业竞争力滑坡。

2.2 数据价值未充分挖掘

尽管医疗健康会展活动中存在着大量数据信息，如参展商信息、参会者数据、展品数据、展会交易数据等，但是由于信息采集不完整、数据挖掘技术相对粗糙、应用不广泛等方面原因导致数据未被广泛利用，不能为展会的设计、有针对性的营销、服务的提供等方面提供优质的数据保障。

2.3 互动体验不足

传统医疗健康会展缺乏时间和空间上的拓展，不利于参展商之间、观众之间、观众与参展商之间的互动沟通。线上的医疗健康会展虽一定程度上消解了时间、空间的束缚，但受限于缺乏有效的互动技术和平台，互动形式单一，大多以文字、图片的交流为主，缺少沉浸式、实时性、交互性的互动体验，缺乏展会的参与感和吸引力。^[1]

3. 数字化转型背景下医疗健康会展服务模式创新路径

3.1 构建线上线下融合的会展服务体系

线下线上服务融合，实现“线上线下双轨并行、相互补充”的会展服务模式。线上展会可以充分利用数字化赋能，打造实景化展区形式，运用VR技术制作模拟医疗设备的操作间，供展会观众切身体验医疗器械的操作方式及治疗过程；通过AR技术将虚拟的医学知识、病变

模型叠加于展台实体展品上，让观众获得更多的观展信息展示；线下展会则要充分发挥其灵活性、开放性的作用，除了全天候地提供展品展示、学术研讨、洽谈业务的服务之外，还可以引入直播带货的功能，由行业专家、企业代表在线直播推销讲解产品，并回答观众现场的提问、进行在线答疑。通过搭建数据中台，实现线上线下的融合数据交换，将线下展会的用户行为数据（展柜停留时间、感兴趣展品等）同步给线上展会，指导、引导后续的个性化服务提供；将在线展会搜集的用户需求信息传递到后续的线下展会，为产品展位规划和展会活动设计等提供参考数据，从而实现参展企业与观众在不同展会场地之间的时间和空间转换，拓宽会展服务的时间与空间。^[4]

3.2 创新展品展示与信息传播模式

通过大数据分析手段，挖掘并分析往届参展企业、观众在展会中的行为数据、需求数据，结合行业市场发展趋势和状况，对观众需求进行精准分析，实现展馆中展品的智能推荐服务。在虚拟展馆搭建方面，除了使用三维建模、VR/AR等方式，实现对展品的360度沉浸式场景展示和交互外，还可以应用数字孪生技术，对大型医疗设备进行1:1的数字仿制，实现对医疗器械内部结构及运行原理的全面展现。在信息传播方面，除了运用短视频、直播等之外，还可以制作一些互动性的内容，例如将医学方面的知识变成问答形式的趣味游戏，将病例的诊断放到挑战版块中，通过一种娱乐式的信息传递，让观众在互动娱乐的过程中，获得对展品的推介信息，并将相关的学术知识融入进来，鼓励观众自发的传播关于展会的信息，起到裂变式传播展会信息的效果，进一步提高展会的影响力和传播效率。

3.3 优化观众服务与互动体验

构建观众智能服务体系，除提供观众注册、在线订票、展会导览、活动信息推送等基本服务外，还可构建智能行程推荐模块，根据观众的需求爱好以及行程时间，推荐个性化的参观路径以及参与的活动；人工智能虚拟客服，不仅可以在线提供客户服务，而且可以借助NLP理解观众的潜在需求，从而可以推荐有关的服务；在互动社区中提供专家在线咨询、业内论坛讨论、观众作品发布模块等，在进行在线研讨会、在线问答、在线产品试用时采用积分、勋章等方式鼓励观众增加互动、提高粘性；借助大数据分析观众行为数据，在提供个性化展会服务、推荐有关展会服务等之外，可以根据观众在展

会活动中的变化情况实时动态更新观众画像，并实时动态调整服务手段提高观众的满意度。^[5]

4. 数字化转型背景下医疗健康会展服务效能提升策略

4.1 优化运营管理流程

通过数字化手段对会展运营管理活动进行梳理和重构，实现展商报名、展位布展、活动组织、展会实施等过程的电子化、智能化、自动化管理。建设一体化信息平台，实现部门之间数据共享、联合办公，增强信息传递的效率、决策制定的精准性。基于大数据对展会运营情况进行实时监控和评价，及早发现运营中存在的问题，优化运营方法策略，加强会展运营管理的精细化。传统纸质签到方式在千人规模会议中效率低下，而电子签到系统通过二维码、人脸识别、RFID卡等技术，将签到速度提升至300人/分钟以上。快会务的电子签到系统支持多样化签到方式：二维码签到：参会者出示手机二维码，扫码设备自动核验身份，适合开放式活动；人脸识别签到：本地化算法识别速度小于500ms，离线状态下仍可完成签退，适用于高端商业会议。

4.2 加强资源整合与协同

通过数字化工具，整合医疗健康会展产业链上下游相关资源，如参展企业、展客商、服务商、行业协会等打造产业链上下游协同产业生态圈，共享数据信息、开展业务协同，优化资源利用，提高会展服务水平。如医疗行业机构、学术科研机构合作，通过引入最新的学术研究成果和临床实践经验增强展会的含金量；物流企业、金融机构合作，服务参展商和采购商的物流和金融一体化服务。^[6]

4.3 提升用户体验与满意度

以人为本，利用数字化方式广泛搜集用户的使用情况、喜好等信息，完善会展的服务内容与模式；及时对会展服务进行质量监控与评价，建立用户评价、需求反馈机制，广泛搜集用户对会展的评价及需求，及时将用户的痛点进行改进与提升；采取数字化营销的手段开展针对用户的差异化服务与精准营销，提升用户认知度与

忠诚度，增强参展用户的体验感及满意度。

结束语

随着未来5G、人工智能、区块链等新一代信息技术的进步成熟，医疗健康会展的数字化转型将进一步向更高层次、更高水平发展，后期研究可以深入探讨新技术在医疗健康会展中的创新应用，比如如何应用元宇宙技术为医疗健康会展虚拟化场景建设赋能，如何利用数字化转型促进医疗健康会展行业的可持续发展，比如绿色会展、低碳会展模式的探索等，同时加强对数字化转型过程中数据安全、隐私等的研究，促进医疗健康会展行业的数字化发展取得理论与实践指导。在后续的发展中以第六届全国医院物联网大会是行业创新的风向标，美迪康不断进行智慧医疗领域的创新实践。基于此背景，美迪康将持续深化医院物联网领域探索，携手更多AI技术，智慧医疗真正意义上落地生根，领航“新医潮”，让科技赋能医疗的创新成果惠及更多人群！

参考文献

- [1]田喜泉.数字化转型背景下地产采购管理模式创新与效能提升[J].财富生活, 2024(26): 37-39.
- [2]谢雨萱, 张瑞萍.国际健康管理领域下的医疗会展趋势与机遇分析[J].中国会展, 2024(13): 28-30.
- [3]高慧, 宋良荣.会展业数字化转型研究热点与趋势分析——基于Citespace中外文献数据库的可视化对比分析[J].运筹与模糊学, 2023, 13(6): 6866-6882.
- [4]全球最大医疗健康产业会展集群tHIS暨首届健康产业领袖峰会在沪召开[J].中国医疗器械信息, 2015, 21(03): 69-70.
- [5]李丽清, 刘文慧, 杨苏乐, 等.基层医疗资源配置与经济高质量发展的耦合协调及其预测分析[J].中国全科医学, 2024, 27(25): 3164-3170.
- [6]刘晓彤.我国医疗卫生资源配置效率测度及区域差异分析[D].河南省: 河南大学, 2023.