

# DIGITALISAATIO MURTAA PERINTEISEN TERVEYDENHUOLTOTOIMIALAN RAKENTEITA

Thomas Hynninen

Johtaja, myynti ja asiakkuudet  
11.5.2017



#Terveystalo

[Terveystalo](#)



©Terveystalo

# Verkostoltaan Suomen suurin terveystaloyritys

- yli 2,7 miljoonaa lääkärikäyntiä
- Palvelut yksityishenkilöille, yritysasiakkaille, julkiselle sektorille ja vakuutusyhtiöille



Verojalanjälki 79,2 M €

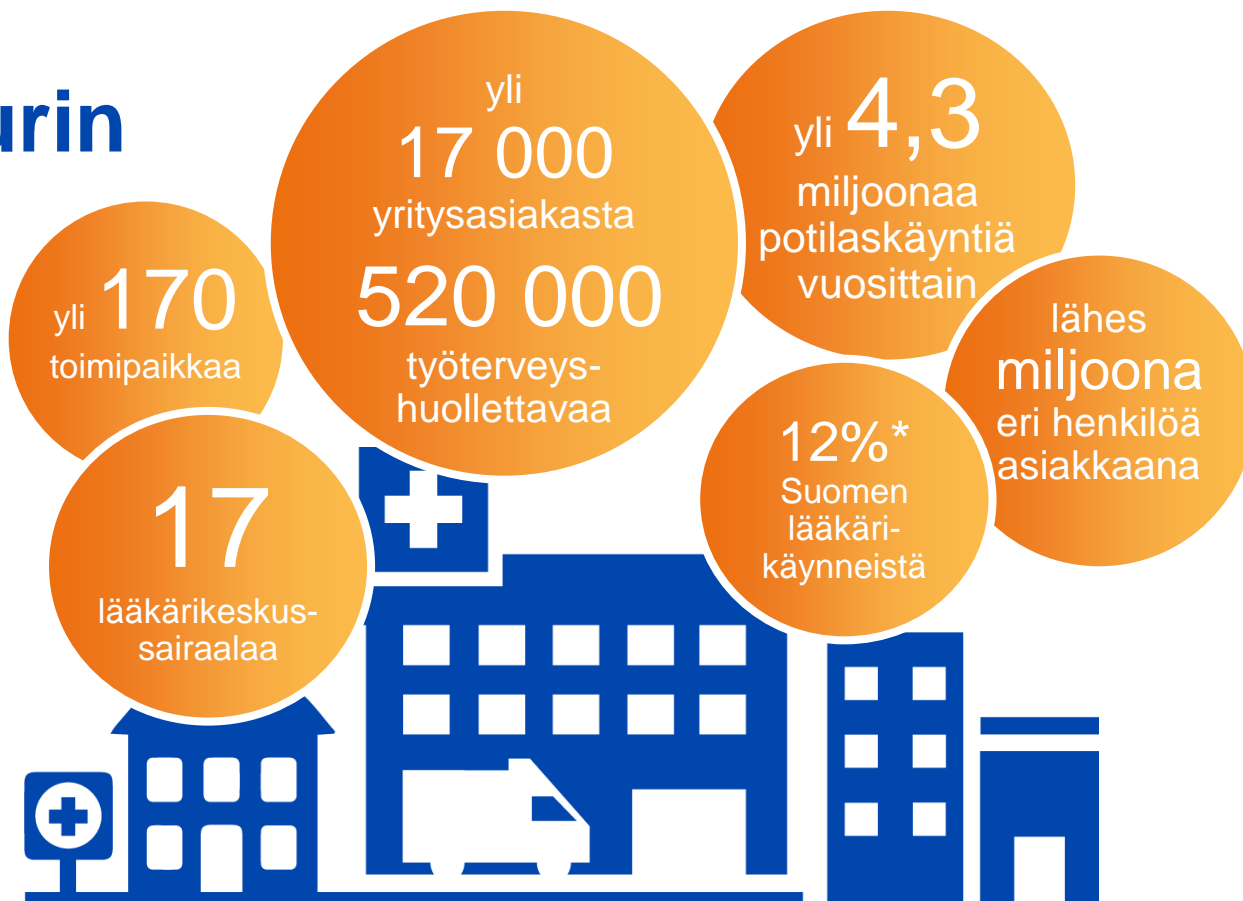
- Meillä työskentelee lähes 7 000 terveydenhuollon ammattilaista

Omistajina pohjoismaalainen pääomasijoitusyhtiö EQT, Varma, yhtiön avainhenkilöitä sekä EQT VI:n rahasto- sijoitusten kautta muita suomalaisia institutionaalisia sijoittajia, mm. Sampo, Ilmarinen, Keza ja Valtion eläkerahasto

Perustuu vuoden 2016 lukuihin

\*THL:n tilastot terveyskeskusten ja sairaaloiden lääkärikäynneistä sekä

Kelan tilastot työterveyshuollon, opiskelijoiden terveydenhuollon ja yksityisestä sairausvakuutuksesta korvattavan terveydenhuollon lääkärikäynneistä



Kehitämme suomalaista terveydenhuoltoa mittaamalla lääketieteellistä, toiminnallista ja asiakaskokemuksen laatua ja tuomalla asiakkaille uusia sähköisiä palveluja

**Terveystalo**

12.5.2017

2

# Asiakkaamme arvostavat sähköisiä palveluja

- Sähköinen verkko- ja mobiiliajanvaraus **24/7**
- Terveystalon lääkäri chat auki **24/7**
- Noin 4.000 chat vo-käyntiä kuukausittain
- Verkkosivuilla vuosittain yli **10 miljoonaa** käyntiä, joista **36 %** mobiililaitteilla
- Lääke-määräyksistä sähköisiä reseptejä **93 %**
- Oma Terveys -palvelussa jo yli **500 000** rekisteröityntä asiakasta seuraa omia terveystietojaan, kuten lääkärikäyntejä, laboratoriotutkimusten tuloksia ja rokotetietoja sekä pitää yhteyttä lääkäriinsä ajasta ja paikasta riippumatta

Verkkosivuilla  
yli  
**10**  
miljoonaa  
käyntiä

Oma Terveys  
-palvelussa jo  
lähes  
**puoli**  
**miljoonaa**  
käyttäjää

24/7  
valtakunnallinen  
asiakaspalvelu  
avoinna

24/7 Yhteys  
lääkəriin  
Chat-palvelu  
avoinna

**60 %**  
ajanvarauksista  
tehdään  
verkossa



**Terveystalo**

12.5.2017

3

# Asiakaslähtöisyys voittaa markkinaa

## Perinteinen markkina

**Sidottu aikaan ja paikkaan**  
(lääkäritalot ja vapaat ajat)

**Maksetaan käytetyistä palveluista**

Kullekin tapahtumalle  
**yksi maksaja**

**Lääkäri keskiössä**

**Reaktiivinen hoito**

Kilpailuetuna  
**laajin ja tehokkain (fyysinen) verkosto**

\*) Terveystalolle relevanttien Sote-muutosten uskotaan kasvattavan relevanttia markkinaa n. 1 miljardi euroa vuoteen 2020 mennessä.

**Terveystalo**

12.5.2017

4

# Asiakaslähtöisyys voittaa markkinaa

## Perinteinen markkina

Sidottu aikaan ja paikkaan  
(lääkäritalot ja vapaat ajat)

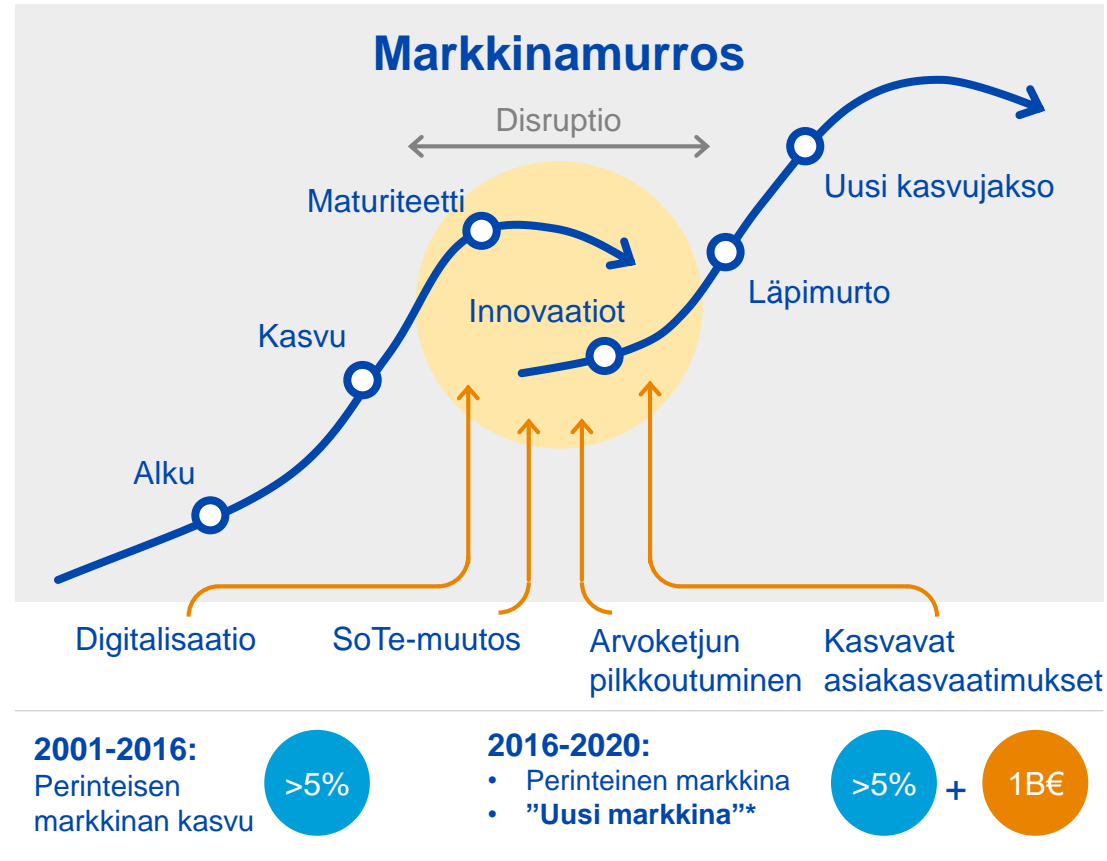
Maksetaan käytetyistä  
palveluista

Kullekin tapahtumalle  
yksi maksaja

Lääkäri keskiössä

Reaktiivinen hoito

Kilpailuetuna  
laajin ja tehokkain (fyysinen)  
verkosto



\*) Terveystalolle relevanttien Sote-muutosten uskotaan kasvattavan relevanttia markkinaa n. 1 miljardi euroa vuoteen 2020 mennessä.

# Asiakaslähtöisyys voittaa markkinaa

## Perinteinen markkina

Sidottu aikaan ja paikkaan  
(lääkäritalot ja vapaat ajat)

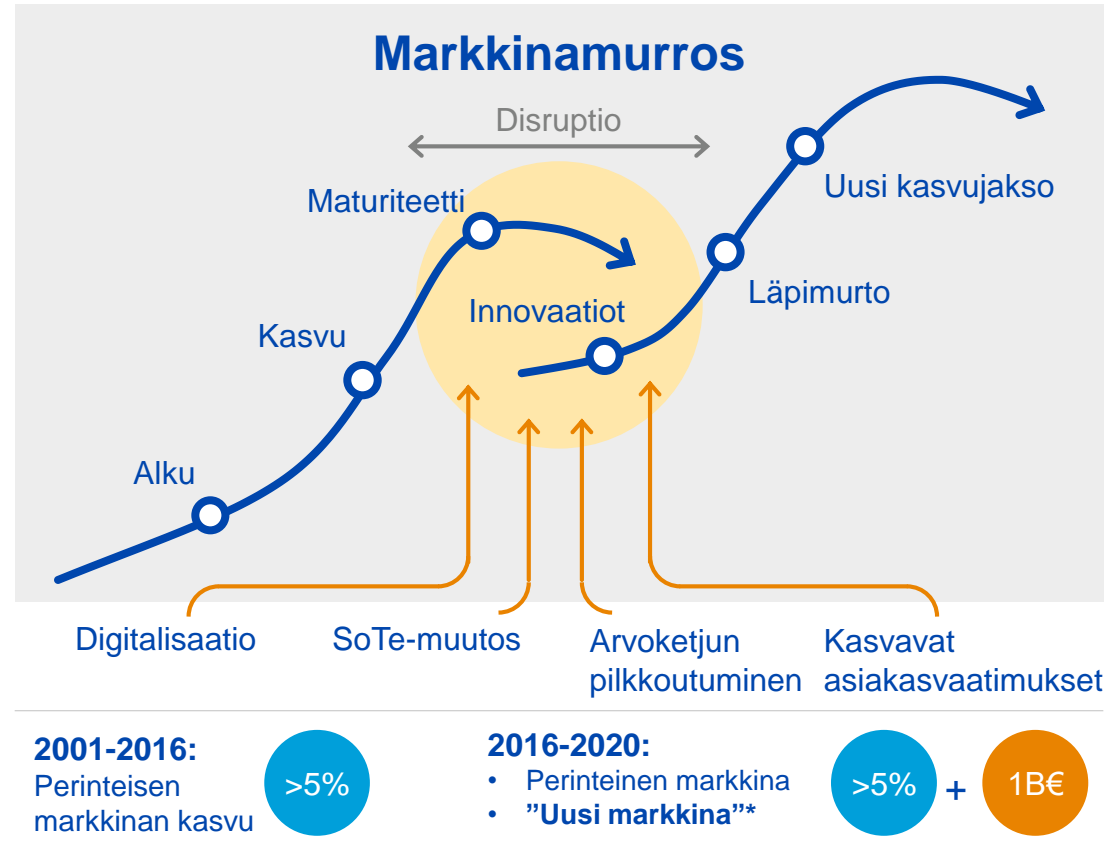
Maksetaan käytetyistä  
palveluista

Kullekin tapahtumalle  
yksi maksaja

Lääkäri keskiössä

Reaktiivinen hoito

Kilpailuetuna  
laajin ja tehokkein (fyysinen)  
verkosto



## Päivittynyt markkina

Vapautettu ajasta ja paikasta  
(vrt. etälääkärit ja sähköinen asiointi)

Pilkottu arvoketju

Uusia markkinasegmenttejä,  
sote-muutoksen jäljiltä

Useita maksumalleja  
(kiinteä hinta, bonusmallit, jne.)

Proaktiivinen hoito,  
perustuen tiedolla johtamiseen

Kilpailuetuna  
asiakaskeskeisyys

\*) Terveystalolle relevanttien Sote-muutosten uskotaan kasvattavan relevanttia markkinaa n. 1 miljardi euroa vuoteen 2020 mennessä.

# Digitaalisaatio tukee siirtymää “reaktiivisesta hoidosta” “proaktiiviseen ja johdettuun hoitomalliin”

“Nopeasti hyvään hoitoon“

“Pidämme huolta sinusta”

Digitaaliset työkalut muuttaavat yksittäiset kanssakäymiset jatkuvaksi dialogiksi.



Sekä reaktiivista & proaktiivista tarvitaan samanaikaisesti, mutta painopiste siirtyy kohti proaktiivista

**Tehokain terveydenhuollon tuottaja**

Digitalisaatio lisää tehokkuutta

**Asiakaskeskeisyys**

Digitalisaatio lisää johtamista



# B2B-myynnin digitalisaatio?



# Digitalisaation muuttaa B-to-B ostamisen



- "Kuluttajina opitut tavat hyödyntää verkkoa ovat siirtyneet B-to-B-liiketoimintaan"
- "Yritystostaja on 60-80 prosenttisesti tehnyt ostopäätöksen ennen kuin kohtaa myyntiorganisaation ensimmäisen kerran"
- "Vain sellaiset yritykset menestyvät digitaalisessa liiketoiminnassa, jotka integroivat myynti- ja markkinointitoimintonsa tukemaan yritysasiakkaan uudenlaisen ostokäyttäytymisen jokaista vaihetta"

# Terveystalon tavoitteena Diva-hankkeessa



Saada tutkimuksellista tietoa digitaalisten kanavien merkityksestä asiakkaiden ostopäätösprosessissa

- Miten yritysasiakkaat käyttäytyvät digitaalisissa kanavissa?
- Millainen on asiakkaalle arvon kokemuksia ja motivoitumista mahdollistava digikanava ja miten se toteutetaan?
- Millainen on asiakkaalle arvon kokemusta tuottava kohtaaminen?
- Miten myönteisen ostopäätöksen tehnyttä asiakkuutta hoidetaan digikanavissa?
- Miten myynnin ja markkinoinnin integraatio tukee asiakkaan verkkomatkaa kokonaisuudessaan?

# Divan havainnot Terveystalon asiakaskannasta



- BtoB -päättäjät hyödyntävät digitaalisia kanavia vielä harkiten
- PK-yritykset digitalisaation edelläkävijöinä
- Ostopäätöksen vaikuttimena vielä moni tärkeä seikka kuten asiakastapaamisen onnistuminen, tuote, hinta, palvelun fyysinen sijainti, jne.
- Organisaatiokoon kasvaessa digitaalisilla myyntikanavilla pienempi rooli ostopäätöksenteossa – digitaalisilla palveluilla kuitenkin suuri merkitys!
- Digikanavien työkalut vielä kehitteillä myynnissä... parhaita käytänteitä haetaan nyt

# Tulkintaa ja yhteenvetoa

- FtoF-myynnillä jatkossakin paikkansa, erityisesti ratkaisukeskeisessä myynnissä
- Digitaalisilla kanavilla ja -palveluilla kuitenkin yhä merkittävämpi osa ostopäätöksenteossa
- Digitaaliset kanavat eivät korvaa ratkaisumyyntiä ihan heti
- Luottamus rakennetaan myyntitapaamisissa
- Täydennysostot vietävissä verkkoon nopeastikin
- Social selling tuo tehoa myyntiin



[Terveystalo](#)

# Terveystalo

Nopeasti hyvään hoitoon

Thomas Hynninen  
Johtaja, myynti ja asiakkuudet

[thomas.hynninen@terveystalo.com](mailto:thomas.hynninen@terveystalo.com)  
<https://www.linkedin.com/in/thomashynninen/>



#Terveystalo