



Pohjola Sairaala: Ylivertaista asiakaskokemusta myös kehittämisellä

Kirsi Saarikko

Vahinkovakuutus sekä Terveys&Hyvinvointi
Kehittäminen&Teknologiat, OP

1. OP:sta Monialainen palveluyritys
2. Terveystä ja hyvinvoinnista vahva liiketoiminta-alue

Huomisen OP rakentuu omistaja-asiakkaidemme tarpeiden ympärille

Perustehtävä

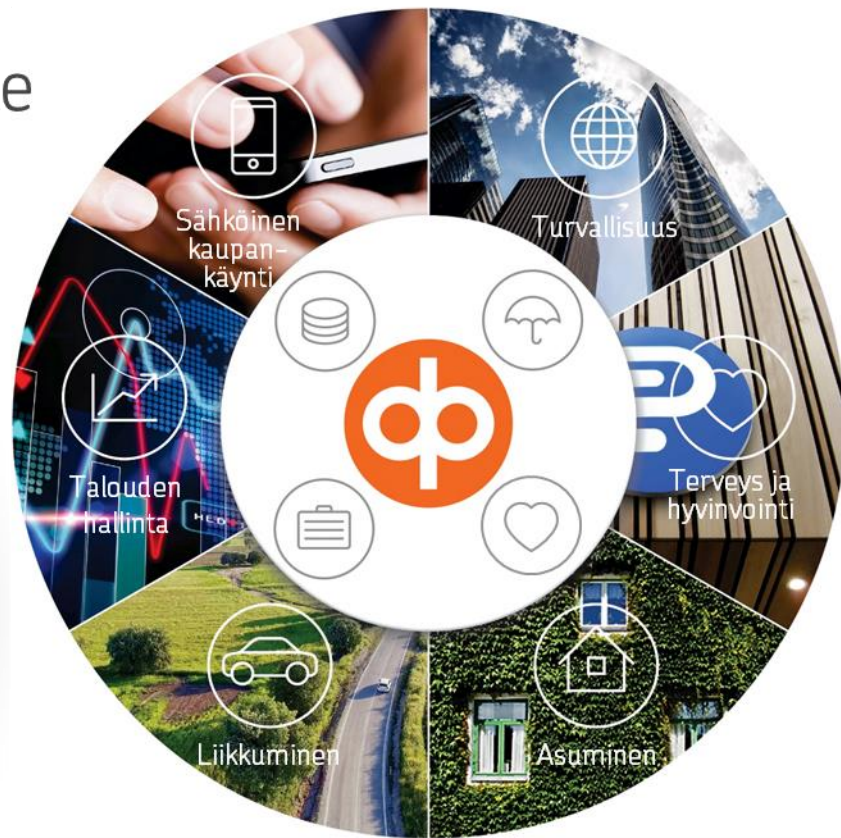
Vahvan vakavaraisuutemme ja tehokkuutemme avulla luomme **kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme.**



Pankki



Finanssiryhmä



Monialainen palveluyritys

Pohjola-Sairaala





Pankkien ja vakuutusyhtiöiden kaikki perinteiset tehtävät voidaan toteuttaa jatkossa ilman näitä instituutioita.

Toimialan ansainnasta häviää 30–40 % seuraavien 10 vuoden sisällä.

Useimmat finanssipalvelut sulautuvat osaksi laajempia kokonaisuuksia.

Asiakasrajapinnasta merkittävää osaa hallitsevat jatkossa globaalit teknologiayritykset. Puhtaat finanssitoimijat toimivat alihankkijoina, tuote- ja prosessitehtaina.

Prosessit digitalisoidaan, robotiikka yleistyy, palvelua halutaan 24/7, nopeuden merkitys osana asiakaskokemusta kasvaa.

Voittava asiakaskokemus syntyy inhimillisen vuorovaikutuksen ja teknologian yhteispelillä.

Arvopohjaiset valinnat korostuvat.

Asiakaskokemuksen parantaminen haastaa uudistumaan ja kehittämään innovatiivisia palveluratkaisuja





Terveystä ja hyvinvoinnista neljäs
vahva liiketoiminta-alue

Terveystä ja hyvinvoinnista neljäs vahva liiketoiminta-alue



Perustamisvaihe 2013–2015

Omasairaala avattiin
Helsinkiin v. 2013

Digitaalinen valtakunnallinen tavoitettavuus

Kehitämme voimakkaasti terveys- ja hyvinvointiliiketoimintaan
liittyviä digitaalisia palveluita



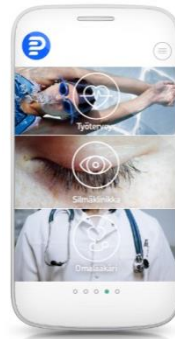
Laajentuminen yliopistosairaala-kaupunkiin

2016–2019
Neljä uutta
Pohjola Sairaala

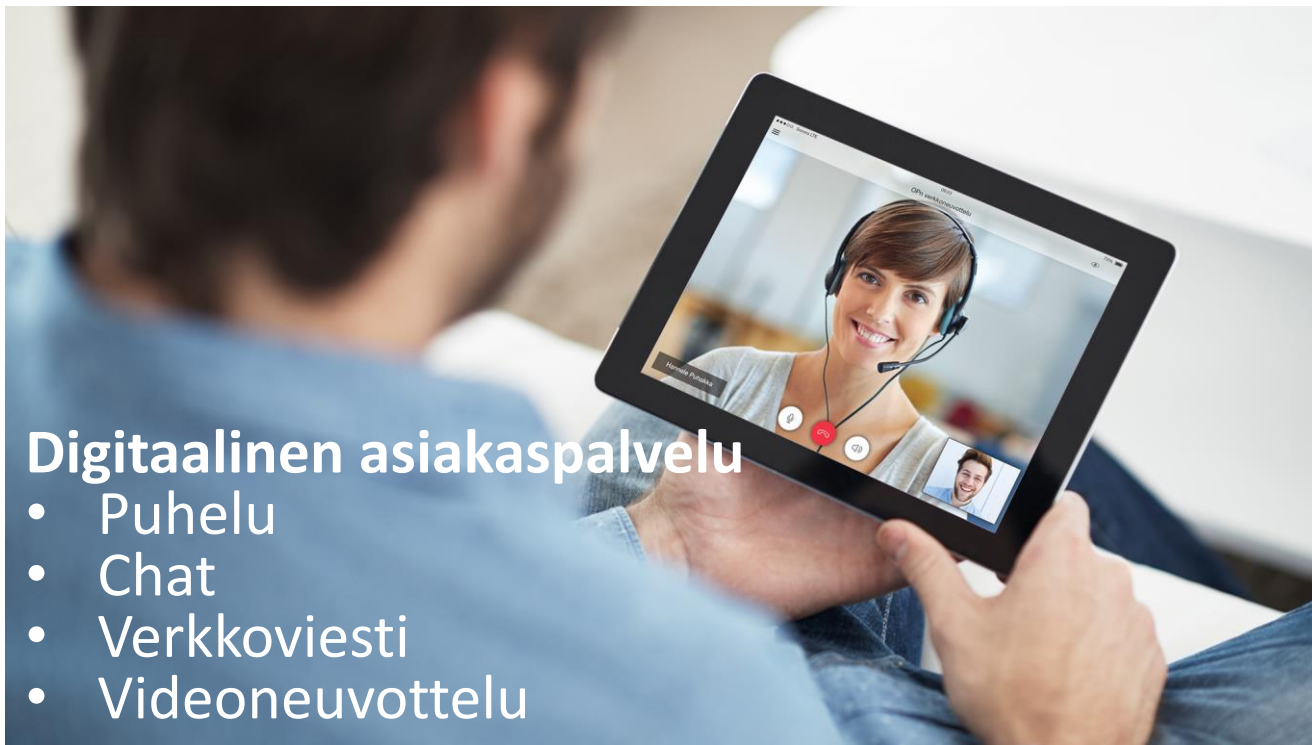


Maanlaajuinen lääkäriasemaverkosto 2017–2019

Pohjola
Lääkäriasemat



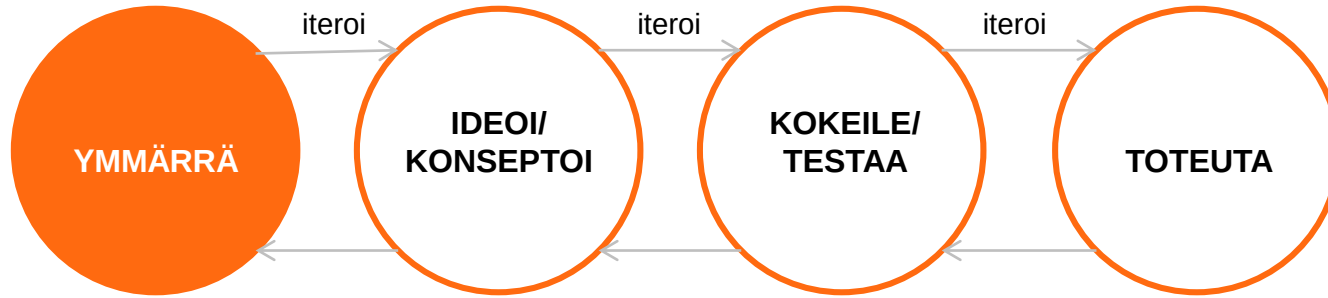
Myös henkilökohtainen palvelu digitalisoituu



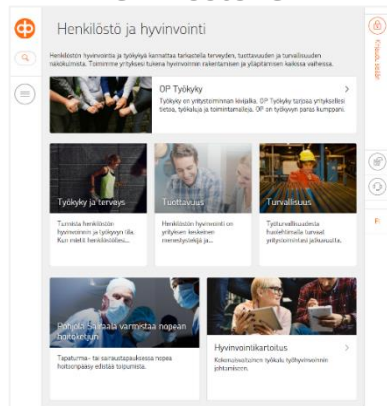
Digitaalinen asiakaspalvelu

- Puhelu
- Chat
- Verkkoviesti
- Videoneuvottelu

Asiakkaita osallistamalla, iteratiivisesti kehittäen, päästään parhaaseen lopputulokseen



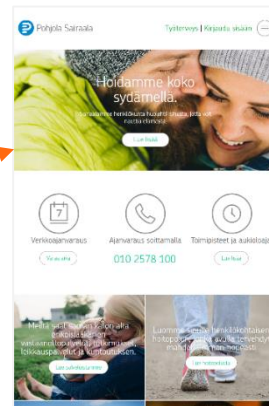
OP.fi – Kokonaistarjooma ml. vakuutusratkaisut yritykselle ja henkilöstölle



OP Työkyvyn Turva Vakuutus- & työterveyshuoltoratkaisut



Pohjola Sairaala – Kokonaistarjooma ml. työterveyshuolto



Op.media & Content Hub



Pohjola Sairaala Kirjautuneen käyttäjän digipalvelut





Kiitos