Uusien palvelujen innovointi sote-alalla

28.2.2019

Kyky innovoida uusia palveluja sote-alalla vaatii monenlaista osaamista

Yrityksessä on tärkeää ideoita uusia palveluja ja tuotteistaa niitä, jotta nykyisiin ja tuleviin asiakastarpeisiin voidaan vastata. Jos yritys tyytyy tarjoamaan vain nykyisiä palveluja, se voi asiakkaiden tarpeiden muuttuessa hävitä markkina-asemansa. Kyky innovoida uusia palveluja vaatii kuitenkin monenlaista osaamista. Ensinnäkin tarvitaan kykyä ymmärtää asiakkaiden tarpeita. Toiseksi tarvitaan kykyä ideoida ja kokeilla uusia palveluja. Kolmanneksi tarvitaan kykyä toimia yhteistyössä eri kumppaneiden kanssa ja lopuksi myös sitä, että uudet palvelut osataan mukauttaa yrityksen strategiaan. Näitä eri osaamisalueita selvitettiin Sote-polun nykytila-analyysissä eteläpohjalaisten sote-alan pk-yritysten osalta.

Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen avainasemassa

Kykyyn ymmärtää asiakkaiden tarpeita liittyvät palvelujen todellisen käytön analysointi, erilaisten tiedon lähteiden käyttö uusien palvelujen tunnistamiseksi, käyttäjäryhmien ja markkinasegmenttien erottaminen sekä kilpailijoiden teknologian seuraaminen. Suurin osa yrityksistä (71 %) analysoi palvelujensa todellista käyttöä ja noin puolet (52 %) käyttää erilaisia tiedon lähteitä tunnistaakseen mahdolliset uudet palvelut. Samoin puolet yrityksistä kokee olevansa hyviä erottamaan käyttäjäryhmiä ja markkinasegmenttejä. Kuitenkin vain 41 % seuraa, mitä teknologioita kilpailijat käyttävät. Asiakastarpeiden ymmärtämisen osalta voi siis sanoa, että puolet yrityksistä hallitsee hyvin siihen liittyvät asiat, mutta puolet ei.

Uusien ideoiden testaaminen ja sovittaminen nykyiseen toimintaan

Seuraava osaamisalue liittyy konseptointiin eli siihen, kuinka yritys kokeilee uusia palvelukonsepteja, ideoi uusia palveluja ja yhdenmukaistaa uusia palveluja nykyiseen liiketoimintaan sopiviksi. Vastaukset jakavat yritykset selvästi kahteen ryhmään. Noin puolet yrityksistä kokee olevansa innovatiivinen keksimään uusia ideoita uusista palveluista, kokeilevansa uusia palvelukonsepteja ja yhdenmukaistavansa uudet palvelut nykyisen liiketoiminnan kanssa. Yhteistyön osalta tilanne on lähes sama. Puolet yrityksistä on sitä mieltä, että yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa auttaa niitä parantamaan tai ottamaan mukaan uusia palveluja.

Toisaalta vain 35 % on samaa mieltä siitä, että yritys on hyvä koordinoimaan usean kumppanin kanssa tehtävää innovaatiotoimintaa.

Uusien palvelujen sisällyttäminen osaksi yrityksen strategiaa

Viimeinen osaamisalue liittyi siihen, miten uudet palvelut mukautetaan yrityksen strategiaan. Suurin osa (63 %) on sitä mieltä, että yrityksessä otetaan huomioon strategia uusia palveluja kehitettäessä. Samoin suurin osa (61 %) vie aktiivisesti eteenpäin uusia palvelujaan, mutta vain 35 % on sitä mieltä, että yritys esittelee uusia palveluja seuraamalla markkinointisuunnitelmaa.

Yhteenvetona voi todeta, että eteläpohjalaiset sote-alan pk-yritykset kehittävät kohtalaisen hyvin uusia palveluja tarvelähtöisesti ja mukauttavat ne olemassa olevaan strategiaansa. Yrityksissä ei kuitenkaan yhtä hyvin hallita palvelujen kehittämistä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Kykyyn innovoida uusia palveluja vaikuttaa yrityksissä myös moni muu asia. Näitä ovat mm. se, miten hyvin yritys seuraa alansa teknologista kehitystä ja se, miten systemaattisesti yritys hankkii asiakas- ja kilpailijatietoa toimintansa kehittämiseen.

Sanna Joensuu-Salo, Salla Kettunen ja Emilia Kangas