

## Esmerk ja LexisNexis syventävät yhteistyötään kehittyvillä markkinoilla

Esmerkin ja LexisNexiksen yhteistyö laajenee Etelä-Amerikan uutisseurantaan. Esmerk toimittaa englanninkielisiä uutisia 19 Etelä-Amerikan maasta Nexis- ja Nexis-Direct-palveluihin.

LexisNexis News & Business -yksikön kaupallinen johtaja Dan Marshall sanoo, että Etelä-Amerikan maat ovat nousemassa entistä tärkeämmiksi tekijöiksi koko maailman markkinoilla. Hyvä esimerkki tästä on vaikkapa vuoden 2016 kesäolympialaisten myöntäminen Brasilialle.

Marshallin mukaan LexisNexiksen käyttäjien kannalta on erittäin tärkeää saada luotettavaa tietoa kehittyvien markkinoiden maista. Esmerkin palvelu laajentaa entisestään tätä tarjontaa.

Derek Cox, Esmerk Ltd:n toimitusjohtaja, toteaa, että LexisNexis-yhteistyön ansiosta Esmerkin talousuutisille löytyy uusia lukijoita ympäri maailman. Esmerk on tähän asti tuottanut LexisNexiksen tietokantaan uutisia Pohjoismaista, Venäjältä/IVY-maista sekä Keski- ja Itä-Euroopan maista.

LexisNexis kuuluu Reed Elsevier -konserniin. Yhtiö on yksi maailman suurimmista tietopalvelujen tuottajista. Se toimii yli sadassa maassa ja työllistää reilut 18000 ihmistä.

Esmerk on osa Sanoma-konsernin Sanoma News -liiketoimintaryhmää. Esmerk tarjoaa uutis- ja mediaseurantapalveluja yritysten johdolle ja asiantuntijoille.

# Sisältö:

## ISS pyrkii menestykseen monipalveluilla

Suomen suurimpiin työllistäjiin kuuluva ISS Palvelut on selviytynyt taloudellisesta lamasta hyvin. Laajalla palvelukirjolla ja monipalvelujen kautta saavutettavalla tehokkuudella ISS uskoo jatkavansa menestystä myös jatkossa.

Susanna Kinnari...



AH

sivu 2

Marja Kontinen...



LK

Harri Puurunen...



LK

## Docrates marssii syöpähoidon etujoukoissa

Docrates Klinikka on Suomen ensimmäinen yksityinen syöpäklinikka ja maailmallakin harvinainen lajissaan. Edelläkävijyys merkitsee viestinnässä niin mahdollisuuksia kuin haasteitakin.

sivu 3

# Esmerkissä tapahtuu

PR Watchilla asiantuntijanäkemyistä maineenhallinnan tueksi DiViA-seminaarissa pohdittiin digitaalisen asiakkuusmarkkinoinnin trendejä

sivu 4

# ISS Palvelut pyrkii menestykseen monipalveluilla

**Valtavaksi kasvanut ISS Palvelut toimii yhä useammilla toimialoilla. Yritys uskookin monipalvelujen voimaan.**

Ottaen huomioon taloudellisen laman, on ISS:llä sujunut tämä vuosi varsin hyvin. Tulos pysynee kutakuinkin viime vuoden lukemissa. Viestintäpäällikkö Susanna Kinnari arvioi, ettei taloudellinen tilanne ole vaikuttanut palveluun aivan yhtä rajusti kuin moneen muuhun alaan. Vuosi 2010 tulee olemaan palvelusektorin osalta hankalampi, mikäli ennustettu työttömyyden voimakas nousu toteutuu.

## Tilanteet vaihtelevat eri sektoreilla

ISS:n asema on epävarmoina aikoina hyvä myös siinä mielessä, että sen palvelujen kirjo on hyvin laaja. Vaikka toisella sektorilla menisikin heikommin, pystytään tätä paikkaamaan toisen sektorin kysynnän kasvulla, huomauttaa Kinnari.

- Viime vuosina eniten kasvaneita ISS:n sektoreita ovat olleet turvallisuus- ja tekniset palvelut, mutta koska kuluva vuosi on ollut rakentamiselle poikkeuksellisen hankala, on se heijastunut myös korjausrakentamisen puolelle teknisiin palveluihin. Toisaalta taas kiinteistöhuolto- ja siihen liittyvä energian kulutus ovat nousseet yritysten erityisiksi kiinnostuksen kohteiksi niin kustannussäästöjen kuin ympäristöasioidenkin vuoksi.

## Monipalveluissa on tulevaisuus

-Vaikka tavallisille kuluttajille ISS näyttää tuottajana, niin ISS:n palveluihin kuuluvat näiden lisäksi myös kiinteistö-, toimisto- ja ruokailupalvelut sekä useista palveluista koostuvat monipalveluratkaisut. Palvelut räätälöidään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yhä useampi yritys valitseekin ISS:n monipalvelut, joissa ISS sekä tuottaa että manage-roi kaikki ne palvelut, joita asiakas tarvitsee. Näin saavutetaan lisäarvoa tehokkuuden kautta.

2

## Kilpailijat tarkassa seurannassa

ISS on käyttänyt Esmerkin palveluja noin 2,5 vuotta. Toimialakohtaisen uutisseurannan lisäksi ISS seuraa niin omaa, asiakkaidensa kuin kilpailijoidensakin mediajulkisuutta.

- ISS:n Esmerk-paketti on hyvin kattava. Palvelun laajuutta lisää tarkan kilpailijaseurannan lisäksi myös jo se, että ISS:llä on niin monta toimialaa, jota seurataan. Omien toimialojensa lisäksi seurannassa ovat vielä yhteiskunnallinen keskustelu ja päätöksen-tekokin.

- Haasteena palvelun rakentamisessa oli aluksi se, miten saadaan riittävä määrä tarpeellista tietoa, mutta toisaalta karsittua kaikki turha pois, koska informaatiota joka tapauksessa tulee paljon. Hallittavuutta tuo kuitenkin se, että Suomessa ISS seuraa vain Suomen uutisia. Jos uutisia pitäisi seurata kaikista ISS:n 50 toimintamaasta, kuluisi koko päivä uutisia lukiessa, Kinnari nauraa.

ISS:n Esmerk-palvelussa on tehty hyvin paljon jaottelua tiedon kohdistamisen suhteen. Kinnari kiittelee sitä, että uutisia voi halutessaan seurata vain tietyistä aiheista, mutta myös tietyltä maantieteelliseltä alueelta.

- Lapin läänin alueella työskentelevä myyjä kun ei välttämättä ole kiinnostunut esimerkiksi kaikista pääkaupunkiseudulla käynnistyvistä infrahankkeista.

## Tavoitteena positiivinen työnantajakuva

ISS on Suomen kolmanneksi suurin yksityinen työnantaja. Työnantajakuvan hallitsemisen onkin ISS:lle siksi erityisen tärkeää. Mediaseurannalla päästään käsiksi juuri tähän. Esimerkiksi nettifoorumeilla saatetaan käydä vilkastakin keskustelua yrityksistä työnantajina.

- ISS pyrkii tarjoamaan uutispalvelun mahdollisimman monien omien työntekijöiden

Kuva: Antonin Halas



ISS:n viestintäpäällikkö Susanna Kinnari.

sä ulottuville. Esmerkin uutiset voikin lukea ISS:n intrasta, jota myös muiden kuin toimihenkilöiden on mahdollista lukea yhteispäätteiltä, Kinnari kertoo.

Toisaalta ISS:n oma julkisuuskuvaseuranta toimii Kinnarin mukaan myös viestinnän mittarina: miten ISS:n oma viestintäsuunnitelma menee läpi ja kuinka paljon ISS:stä mediassa kirjoitetaan. Viestinnän on myös helppo osallistaa toimialalla käytävään keskusteluun, kun on ajan tasalla siitä, mitä mediassa puhutaan.

OONA PIRNES



- siivous-, kiinteistöhuolto-, turvallisuus-, toimisto- ja ruokailupalvelut sekä asiakaskohtaisia henkilöstövaltaisia tukipalveluita
- osa kansainvälistä ISS-konsernia
- vuoden 2008 liikevaihto 472 milj. euroa
- Suomessa noin 12 500 työntekijää

# Docrates marssii syöpähoidon etujoukoissa

Helsinkiin nousevassa Jätkäsaaren kaupunginosassa taistellaan nykyään syöpää vastaan maailman huippuosaajien voimin. Suomen ensimmäinen yksityinen syöpäklinikka Docrates aloitti toimintansa Jätkäsaaren uusissa tiloissa keväällä 2009. Toimitusjohtaja Harri Puurunen arvioi, ettei vastaavia syövän hoidon osaamiskeskittymiä maailmassa ole montaa.

Kuva: LEHTIKUVA



Docrates Klinikan markkinointi- ja viestintäpäällikkö Marja Konttinen sekä toimitusjohtaja Harri Puurunen.

**D**ocrates Klinikan juuret ulottuvat vuoteen 2006, jolloin Puurunen sekä kaksi hänen kollegaansa, kuuluisa syöpätutkija Timo Joensuu ja sädehoidon laitekehityksessä uransa luonut Pekka Aalto perustivat sen. Toiminta alkoi Eiran sairaalan tiloissa vuonna 2007. Puurunen itse siirtyi toimitusjohtajaksi Tekesin rahoitusjohtajan paikalta. Hän arvioi Docrates Klinikan toimintamallin olevan globaalistikin poikkeuksellinen. Suomessa se on ensimmäinen ja ainoa lajissaan.

- Siirryttyämme tänne Jätkäsaareen voimme tarjota potilaillemme koko hoitoketjun diagnoosista hoidon suunnittelun kautta hoitoon ja seurantaan. Kirurginen hoito toteutetaan yhteistyökumppanien kanssa, ja tarvittaessa vuodeosastolle pääsee samassa rakennuksessa sijaitseviin Eiran sairaalan tiloihin. Tarjoamme sädehoitoa ensimmäisenä yksityisenä toimijana Suomessa, julkisella puolella kapasiteetin rajat alkavat jo tulla vastaan.

## Periaatteena avoimuus

Docrates Klinikka tekee myös syöpähoidon tutkimus- ja kehitystyötä. Tällä hetkellä painopiste on lääketutkimuksessa, mutta tavoitteena on muodostaa laaja-alainen osaamiskeskus. Uudet tilat mahdollistavat myös tilaisuuksien järjestämisen syöpähoidoista kiinnostuneille kansalaisille ja sidosryhmille. Markkinointi- ja viestintäpäällikkö Marja

Konttinen toteaa, että Docrates Klinikan periaatteisiin kuuluu avoimuus.

- Meiltä tietoa saa aina tarvittaessa, ja meille voi tulla milloin tahansa käymään. Parasta julkisuutta meille onkin asiantuntijaroolissa esiintyminen. Meillä kun on alan edelläkävijänä paljon kerrottavaa, ja voimme nostaa esille tärkeiksi katsomiamme asioita. Edelläkävijä on toisaalta myös haaste julkisuuden hallinnalle, sillä viestiämme ei aina voi suhteuttaa johonkin aiemmin kuulemaansa.

Syöpäklinikan toiminta-alue merkitsee tietyksi sitä, ettei kepeisiin markkinointikampanjoihin voida ryhtyä. Konttinen toteaa, että aina kun Docrates Klinikka sanoo julkisuudessa jotain, sen pitää seistä vahvalla faktapohjalla.

## Nopea reagointikyky tärkeää

Docrates valitsi yhteistyökumppaninsa toimiala- ja julkisuusseurannassa tarkasti. Tärkeää oli, että koko mediaseurannan sai "samalta luukulta". Lisäksi Esmek pystyi säätämään palvelun sisällön sopivaksi pienelle, ketterälle toimijalle. Konttinen arvioi, että lehtileikekoosteet ovat jo "mennyttä maailmaa". Nopeasti sähköisessä muodossa toimitettu seuranta sopii Docrates Klinikalle.

- Meille on aivan olennaista, että tiedämme, mitä meistä puhutaan. Julkisuudessa asiat usein ovat juuri niin, kuin miltä näyttävät.

Meidän pitää siis pystyä reagoimaan nopeasti, jos väärää huhuja tai tietoja lähtee liikkeelle.

Docrateen viestintä perustuu alansa huippuosaamiseen sekä suomalaisen syöpätutkimuksen maailmanlaajuisesti korkeaan tasoon. Harri Puurunen toteaa, että hoitotulokset ovat lopulta Docrates Klinikalle mieluisinta julkisuutta. Blogiseurannan perusteella asiakkaiden spontaani palaute onkin ollut poikkeuksetta myönteistä, Marja Konttinen iloitsee.



- Suomen ensimmäinen syöpäsairauksiin erikoistunut yksityisklinikka
- Perustettu 2006, aloitti omissa toimitiloissaan Jätkäsaarella 2009
- Syövän diagnostiikka, hoito ja seuranta
- Lisäksi tuotekehitystä ja tutkimusta
- Tavoitteena 300 työntekijän osaamiskeskus samaan Saukonpaarden-kiinteistöön

# Esmerkissä tapahtuu

Esmerk laajentaa tarjontaansa uudella palvelulla

## PR Watchilla asiantuntijanäkemyistä maineenhallinnan tueksi

Esmerk tuo markkinoille uudenlaisen palvelun, jossa yrityksen medianäkyvyys suhteutetaan sen liiketoimintaan ja tavoitteisiin. PR Watch tuotetaan yhteistyössä Viestintätoimisto Pohjoisrannan kanssa. Palvelu tarjoaa ulkopuolisen asiantuntijanäkemyksen yrityksen medianäkyvyyden ominaispiirteistä sekä suosituksia viestinnän kehittämiseen.

- PR Watch on maineenhallinnan työkalu, joka tarkastelee miten yritys näkyy mediassa. Yrityksen on tärkeää tiedostaa, miten yrityksen viestit välittyvät median kautta, sillä media on keskeinen yrityksen maineen ylläpitäjä ja luoja. Ulkoisen kuvan hallinta on entistä tärkeämpää nykyisessä informaatioyhteiskunnassa, Esmerkin toimitusjohtaja Ilkka Räsänen sanoo.

PR Watch kehitettiin vastaamaan markkinoilla havaittuun kiinnostukseen yhdistää media-

julkisuus tiiviimmin yhtiön liiketoimintaan ja tavoitteisiin. Uusi palvelu on kehitetty yhteistyössä Viestintätoimisto Pohjoisrannan kanssa. Palvelu pilotoitiin vuoden 2009 alussa.

- Työkalussa uutta on se, että siinä julkisuuden seuranta ja analysointi yhdistetään saumattomasti konsultointiin. Näin asiakas saa suoraan ulkopuolisen näkemyksen siitä, kuinka julkisuutta ja mainetta tulisi kehittää. Ongelmanahan on yleensä se, että mediaseurannan aineisto jää mappeihin pölyttymään ilman että materiaalia aidosti hyödynnetään, korostaa Viestintätoimisto Pohjoisrannan toimitusjohtaja Jouni Heinonen.

PR Watch -raportti pitää sisällään neljä osaluuetta: mediajulkisuus suhteessa tavoitteisiin, sisältöanalyysi, johtopäätökset ja suositukset. Kaikkia osa-alueita tarkastellaan ja arvioidaan yrityksen tavoitteita ja liiketoimintaa vasten.

*Esmerk Oy tarjoaa asiakkailleen kohdennettua, tiivistä ja kattavaa informaatio- ja mediaseurantapalvelua. Esmerkillä on seitsemän toimipistettä ympäri maailmaa, joissa lähes 200 työntekijää seuraa mediaa 130 maasta. Esmerk Oy kuuluu Sanoma-konsernin Sanoma News -liiketoimintaryhmään. Lisätietoja osoitteesta [www.esmerk.fi](http://www.esmerk.fi).*

*Viestintätoimisto Pohjoisranta Oy on vuonna 1995 perustettu liikkeenjohdon konsulttitoimisto, joka on erikoistunut maineenhallintaan. Pohjoisranta rakentaa, vahvistaa ja suojelee asiakkaidensa mainetta. Pohjoisranta on osa globaalia Burson-Marsteller-ketjua, jonka palveluksessa on noin 1 600 ammattilaista yli 80 maassa. [www.pohjoisranta.fi](http://www.pohjoisranta.fi)*

## DiViA-seminaarissa pohdittiin digitaalisen asiakkuusmarkkinoinnin trendejä

Kuva: Tuukka Troberg



Helsingin Katajanokalla 22.10.2009 järjestävässä DiViA-seminaarissa teemana oli Digitaalisen markkinoinnin palvelut, mediat ja uudet teknologiat. Esmerk Oy:n toimitusjohtaja Ilkka Räsänen oli yksi seminaarin puhujista teemanaan sosiaalisen median hyödyntäminen ja seuranta. DiViA-seminaarissa käsiteltiin mm. miten sosiaalinen media on työkaluna osa liiketoimintaa ja markkinointia sekä tutkimustietoa mobiililaitteiden käytöstä Suomessa.



- Divia on asiakkuuksien johtamiseen ja digitaaliseen markkinointiin keskittyvä foorumi
- Divia on lähtenyt liikkeelle Tekesin rahoittamasta tutkimus-hankkeesta vuonna 2002
- Divia 2009 on foorumin seitsemäs toimintavuosi

**Julkaisija** Esmerk on osa Sanoma-konsernin Sanoma News -liiketoimintaryhmää. Sanoma on 20 maassa monipuolisesti toimiva vahva eurooppalainen mediakonserni. • **Toimitus** Timo M. Hämäläinen (vastaava toimittaja), Oona Pirnes, Mikko Silvennoinen • **Osoite** Esmerk Oy, PL 31, 00089 SANOMA • **Puhelin** (09) 122 4322 • **Fax** (09) 122 4325 • **E-mail** [esmerk@sanoma.fi](mailto:esmerk@sanoma.fi) • **Internet** [www.esmerk.fi](http://www.esmerk.fi) • **Taitto ja Paino** Multiprint Oy, Esmerk Quarter -lehti painetaan uusiopaperille.