

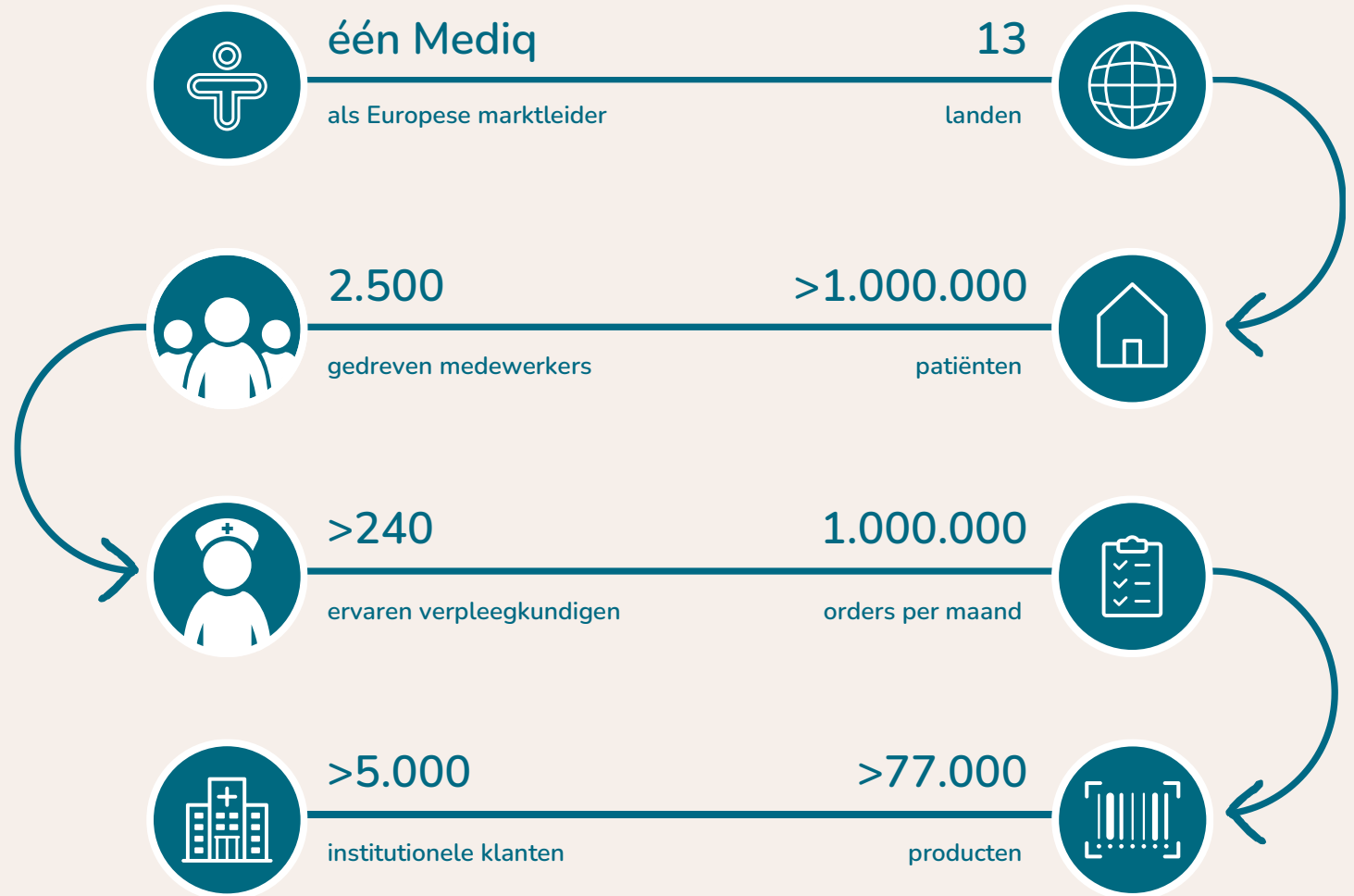
# data: dé sleutel tot persoonlijke aandacht



**Berdiene Bons – den Bok**

*Teamlead Marketing Automation - Mediq*

# In één oogopslag



Mediq voor de  
patiënt











Mediq voor de  
zorgaanbieder















# E-mailmarketing & Mediq





Vandaag neem ik  
jullie mee..





Meer aandacht begint met minder administratie

# Digitaal voorschrijven via huisarts.mediq.nl



- ✓ Nieuwe patiënten aanmelden
- ✓ Machtigingen aanmaken
- ✓ Producten bestellen
- ✓ Binnen 24u thuis geleverd bij de patiënt



Een warm  
welkom..

Onboarding huisarts.mediq.nl

# Inloggegevens | Startpunt



Webhook/API  
huisarts.mediq.nl



```
{  
  "customerId": "20174010",  
  "customerName": "Wxxe X",  
  "userName": "Wx",  
  "portalUrls": [  
    "https://huisarts.mediq.nl"  
  ],  
  "emailType": "Welcome",  
  "emailTo": "X@tsn-ezorg.nl",  
  "title": null  
}
```



# Dag 1 | Helpende hand bieden



dag 0

dag 7

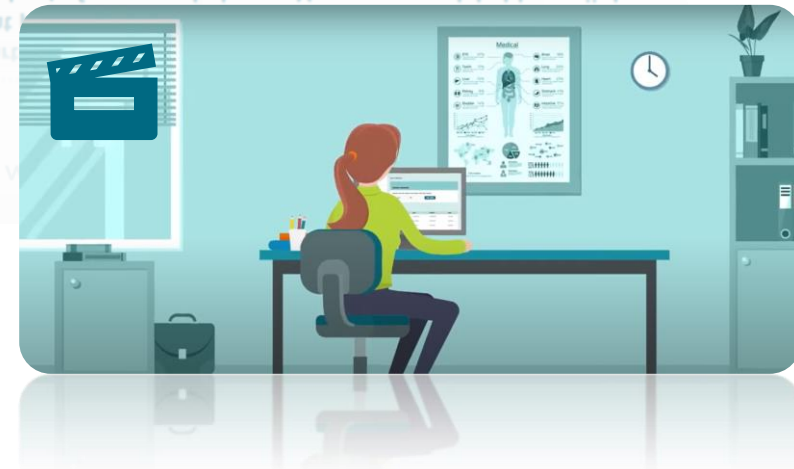
BEKIJK DE INSTRUCTIEFILM

DOWNLOAD DE WEGWIJZER

## De belangrijkste handelingen voor u uitgelicht



Voor u ligt de handzame wegwijzer van het voorschrijfsysteem van MediQ: huisarts.mediq.nl. Het vernieuwde systeem zorgt ervoor dat u snel en efficiënt patiënten kunt aanmelden, bestellingen kunt plaatsen en machtigingen kunt afgeven en beheren. Voor uw gemak hebben wij de belangrijkste handelingen op een rij gezet.





# Dag 7 | Extra services van Mediq



✓ Startsets voor nieuwe patiënten



- ✓ Gebruiksmiddelen
- ✓ Apparatuur
- ✓ Praktijkinrichting



# Onze uitdaging

# Geen orderinformatie vanuit de webhook: huisarts.mediq.nl



Webhook/API  
Huisarts.mediq.nl

Bron 1

```
{  
  "customerId": "2002410",  
  "customerName": "Wxxe X",  
  "userName": "Wx",  
  "portalUrls": [  
    "https://huisarts.mediq.nl"  
  ],  
  "emailType": "Welcome",  
  "emailTo": "X@tsn-ezorg.nl",  
  "title": null  
}
```

→ Datanodel



# Wél orderinformatie vanuit de webhook: patiënten



Webhook/API  
Huisarts.mediq.nl

Bron 1

```
{  
  "customerId": "20024105",  
  "customerName": "Wxxe X",  
  "userName": "Wx",  
  "portalUrls": [  
    "https://whuisarts.mediq.nl"  
  ],  
  "emailType": "Welcome",  
  "emailTo": "X@tsn-ezorg.nl",  
  "title": null  
}
```

→ Datanodel



Webhook/API  
Patiënten

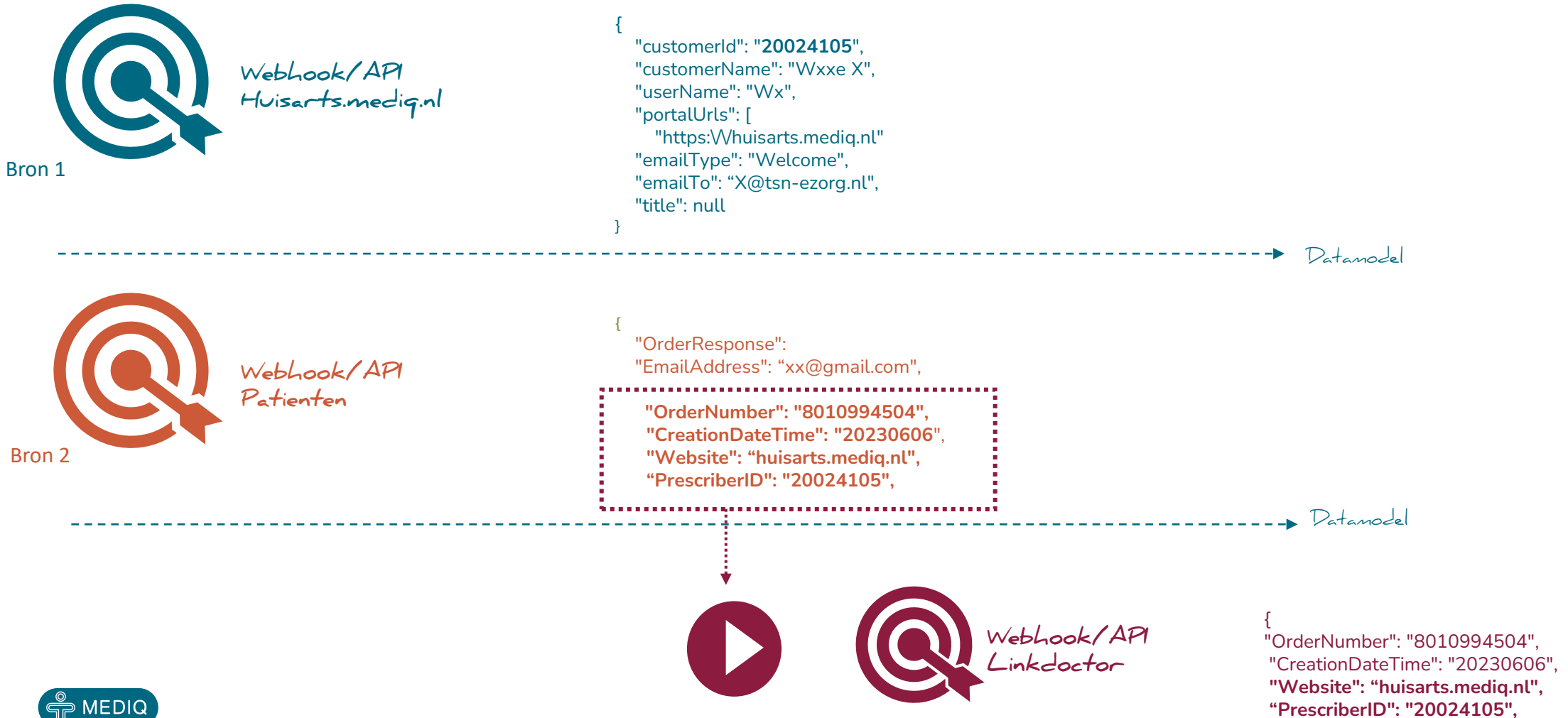
Bron 2

```
{  
  "OrderResponse":  
    "EmailAddress": "xx@gmail.com",  
  
  "OrderNumber": "8010994504",  
  "CreationDateTime": "20230606",  
  "Website": "huisarts.mediq.nl",  
  "PrescriberID": "20024105",  
}
```

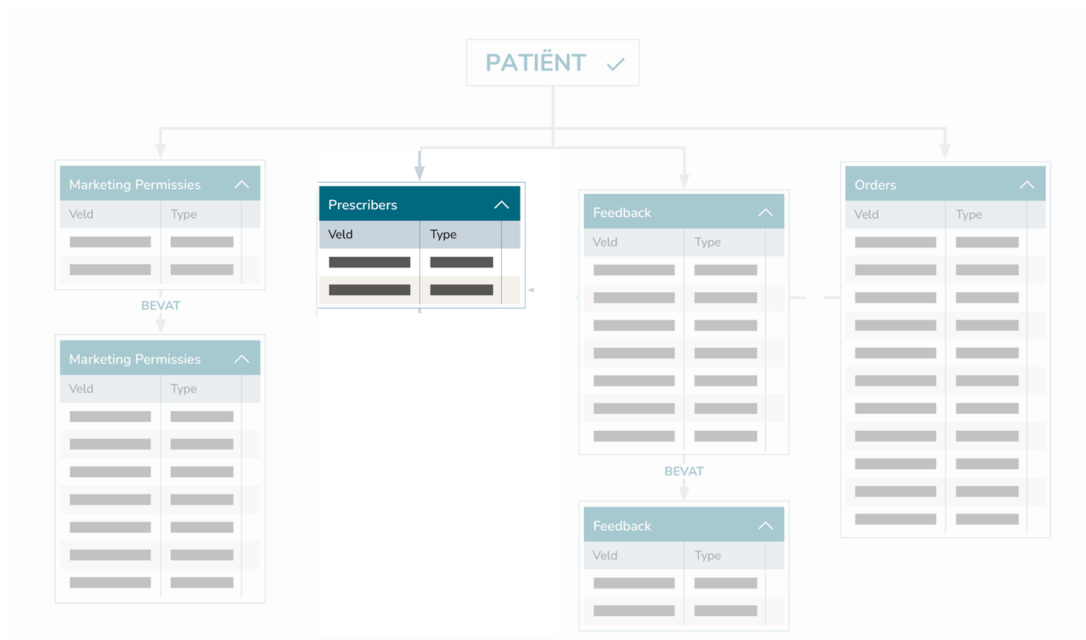
→ Datanodel

De oplossing

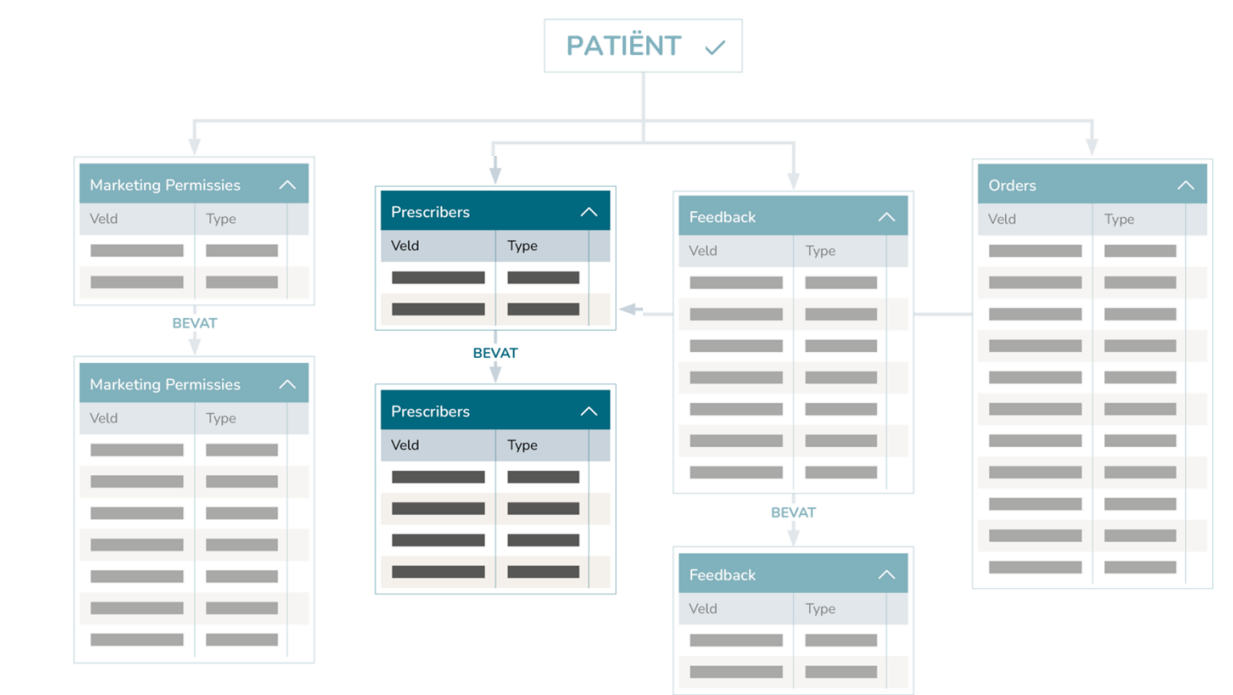
# Data combineren vanuit 2 bronnen:



# Oude scenario



# Nieuwe scenario



*Extra data beschikbaar bij huisartsen:*

- ✓ Ordernummer
- ✓ Orderdatum
- ✓ Order geplaatst via website: [huisarts.mediq.nl](https://huisarts.mediq.nl)



Met als resultaat

# Vervolg: alleen voor niet-actieve gebruikers



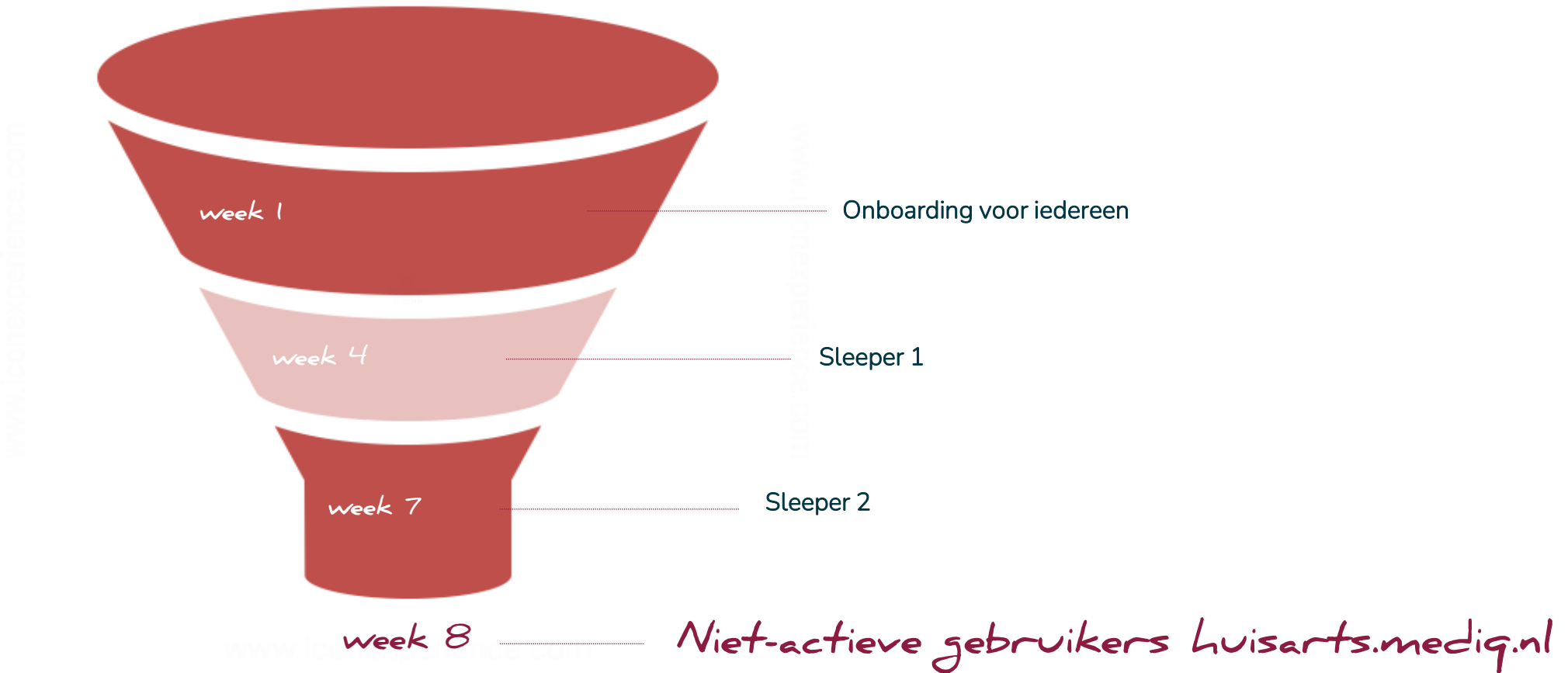
Continue verbeteren,  
door te luisteren



Resultaat: 20% extra actieve gebruikers door inzet Sleepersflow

# Inzicht creëren door funnel-analyse

www.iconexperience.com



Conclusie: huisarts wordt geen actieve gebruiker

# De praktijkondersteuner werkt onder volmacht



HUISARTS

DOKTERSASSISTENT

PRAKTIJKONDERSTEUNER

Short-term vs long term

# Segmentatie nodig voor optimalisatie campagne





Resultaat: OR stijgt met meer dan 10%

# Waarde van A/B testen

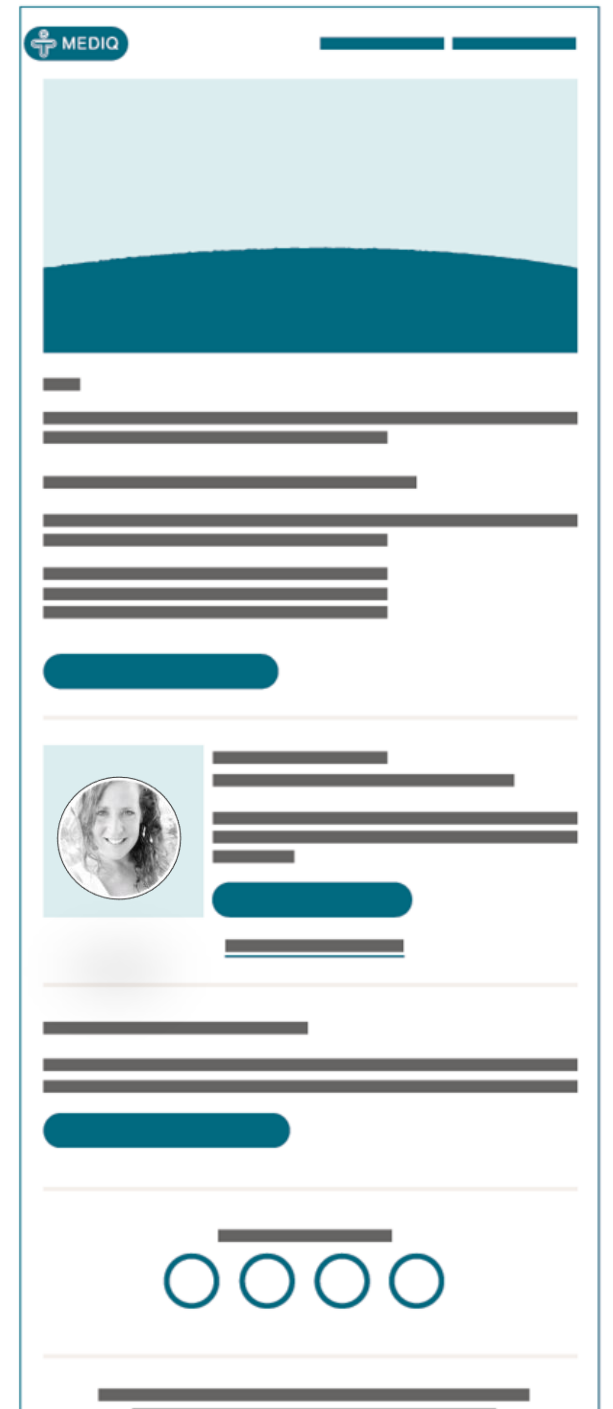
- o *B2B = Relatiemarkt*; door het toevoegen van de naam van de accountmanager als afzender naast Mediq | stijgt onze Open Rate met meer dan 10%.

## Campagne Mails

Resultaten per mail

1 jan 2023 - 31 dec 2023

Campagnenaam	Email	Open%	CTO%	CTR%
DMTCAMP-597   Onboarding huisartsenportaal	Onboarding 1	50,78%	39,8%	19,7%
	Onboarding 2	33,68%	10,77%	3,56%
	Sleeper 1	37,71%	22,96%	8,38%
	Sleeper 2	36,7%	26,61%	9,48%



Onze vervolgstap na 8 weken:

# Niet-actieve gebruikers in wekelijkse export

- ✓ Sales ontvangt wekelijks een export (CSV) met niet-actieve gebruikers huisarts.mediq.nl
- ✓ Geïntegreerde offline en online aanpak
- **Proces niet 100% optimaal; wens om te automatiseren!**
- ✓ Actieve gebruikers ontvangen de Mediq kwartaalnieuwsbrief



We brengen op het juiste moment naar de juiste mensen  
*via het juiste kanaal* de juiste boodschap.

Het realiseren van onze  
toekomstdromen  
begint bij vandaag



Proof of concept:

# Niet-actieve gebruikers op basis van klantclassificatie geautomatiseerd naar de juiste persoon brengen:



↓  
*Klantcontact*



↓  
*Accountmanager*



↓  
*Key-Accountmanager*

Proof of concept

# Real-time Cross- and upsell op basis van potentie

*Case: de praktijkondersteuner meldt alleen diabetes-patiënten aan via huisarts.mediq.nl, maar nóg geen patiënten voor drinkvoeding.*

- Gesegmenteerde (product)campagne-mailingen op basis van real-time potentie van de klant.
- Vermindering in aantal single shots (losse verzending), dit creëert besparing.
- E-mail KPI's teruggeven aan sales; van MQL naar SQL.





# Leermomenten

Doorlooptijd

Contentcreatie

Data & Privacy

*Stakeholdermanagement*



# Leermomenten

Doorlooptijd

Contentcreatie

*IT Development*

*Wees creatief*

Data & Privacy

*Stakeholdermanagement*

# Leermomenten

Doorlooptijd

Contentcreatie

*IT Development*

*Wees creatief*

Data & Privacy

*Stakeholdermanagement*

*Multidisciplinair team & Agile werken (jira)*

# Resultaten

+ 20% extra actieve gebruikers

 NPS – Interactie

Samenwerking



Nieuwe kansen



What's next?



Bedankt voor jullie aandacht!

Berdiene Bons – den Bok  
Mobiel: +316 51497053  
[LinkedIn](#)

 *at the heart of healthcare*