



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisu

Tämä on alkuperäisen julkaisun rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original publication. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Romppainen, V. & Sinisalo, J. 2023. Digitaalinen palvelualusta liikunta-alalla liiketoiminnan kehittämisen perustana. Oamk Journal 47/2023. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2023040434950>

Digitaalinen palvelualusta liikunta-alalla liiketoiminnan kehittämisen perustana

4.4.2023 - Romppainen Vilma, Sinisalo Jaakko

Verkkovalmennusten ja -koulutusten tarjoamisesta verkossa on tullut normi, ja niillä on merkittävä rooli myös liikunta-alan tulevaisuudessa. Asiakkaat ovat digitaalisessa maailmassa hyvin kriittisiä, ja yhä useammat yritykset investoivat hienostuneisiin digitaalisiin kokemuksiin. Hyvä digitaalinen alusta koostuu hyvästä teknisestä toteutuksesta, brändin mukaisesta ulkoasusta sekä monipuolisesta sisällöstä. Toimivuus luo luottamusta asiakkaaseen.



Digitaalinen palvelualusta mahdollistaa treenaamisen joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan (kuva: Polina Tankilevitch/pexels.com).

Koronaviruspandemian aikana yritykset, jotka toimivat ainoastaan digitaalisesti, ovat saavuttaneet merkittävän markkinaosuuden liikunta-alalla. Nämä yritykset alkavat

valloittaa markkinoita mukavuutensa ja houkuttelevuutensa ansiosta. Digitaalinen kuntoilu on innovaatio, joka on saapunut toimialalle aiemmin odotettua nopeammin ja joka voi hyödyttää yritystä strategian ollessa oikea. [1]

Ilman oikeanlaista alustaa paraskin sisältö todennäköisesti häviää taistelun asiakkaiden huomiosta. Suurin ongelma on se, että yritykset saattavat tehdä digitaalisen kokonaisuuden hyvin yhteensopimattomalla tavalla. Asiakas saatetaan viedä eri paikkoihin kuluttamaan sisältöä. [2]

Digitaalisella vuorovaikutuksella on merkitystä

Vilma Romppainen toteutti opinnäytetyönsä ”Digitaalisen palvelualustan suunnitteleminen ja käyttöön ottaminen” Oulun ammattikorkeakoulun liiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelmassa. Työssä pureuduttiin uuden digitaalisen palvelualustan suunnitteluun asiakaslähtöisyyden ja liiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta. [3]

Työssä haettiin vastauksia esimerkiksi siihen, miten uusi digitaalinen palvelualusta tulisi suunnitella, jotta asiakaskokemus olisi sujuvampi ja millaisia eri toteutusvaihtoehtoja siihen on olemassa. Tämä tapahtui tutkimalla ja vertailemalla erilaisia digitaalisia alustoja ja niiden sopivuutta liikunta- ja hyvinvointipalveluita tarjoavalle yritykselle.

Digitaalisen palvelualustan uudistaminen lähti liikkeelle todellisesta tarpeesta. Asiakkaille toteutettujen kyselyiden pohjalta huomattiin, että digitaalisen vuorovaikutuksen puute sekä sekava alustan rakenne nousivat isoimmiksi kehityskohteiksi alustan osalta.

Vuorovaikutuksen tueksi toivottiin esimerkiksi keskustelupalstaa valmennuskohtaisesti.

Digitaalisella palvelualustalla on useita hyötyjä

Parhaat digitaaliset kuntoilualustat antavat yrityksille mahdollisuuden tuoda nopeasti markkinoille brändättyjä digitaalisia palveluita [2]. Jos esimerkiksi liikunta-alan yritys tarjoaa valmiiksi tehdyn ja kuvatun harjoituspaketin, jota voi käyttää milloin ja missä tahansa, asiakkaat voivat treenata aina oman aikataulunsa mukaisesti. Tämän seurauksena kuluttaja ohjaa markkinoita enemmän kuin yritys. [1]

Koronaviruspandemia on vahvistanut tarvetta ottaa käyttöön keinoja, joiden avulla voi vastata odottamattomiin haasteisiin, jotka voivat helposti johtaa yrityksen

epäonnistumiseen. Monille yrityksille pelastuksena on ollut se, että heillä on ollut mahdollisuus siirtää palvelunsa kokonaan verkkoon. Vaikka ensisijainen keino tuottaa tuloja yritykselle olisikin jokin muu, voidaan digitaalisten alustojen avulla kehittää ylimääräisiä tulonlähteitä yritykselle. Tämä ei ainoastaan tuo uutta kassavirtaa, vaan tuottaa lisäarvoa myös nykyisille asiakkaille. Digitaalisten tuotteiden etuna on, että niiden kautta ihmisiä voidaan tavoittaa myös kauempaa, kuten ulkomailta. [1]

Digitaalisten palvelualustojen rakentamisessa sisällöt ovat tärkeimpiä

Hyvä digitaalinen palvelualusta koostuu kolmesta eri elementistä: teknisestä toteutuksesta, ulkoasusta ja sisällöstä. Aluksi tärkeintä on saada verkkosivut toimimaan teknisesti oikein ja sujuvasti. Tämä toimii kaiken muun perustana. Toimivuus luo myös luottamusta asiakkaaseen. Ulkoasun tulee myös olla selkeä, jotta eteneminen alustalla on sujuvaa. Brändiin sopiva ilme luo turvallisuuden ja luotettavuuden tunnetta yritystä kohtaan ja kertoo yrityksen toimintamalleista asiakkaalle. Tärkeimpänä voidaan kuitenkin pitää alustan sisältöä, joka täyttää asiakkaan tarpeen. Sisällön laatu vaikuttaa myös siihen, kokeeko asiakas yrityksen asiantuntevaksi. Selkeän rakenteen avulla asiakas löytää etsimänsä ja viettää todennäköisesti siellä enemmän aikaa. [4]

Digitaalisen palvelualustan rakentamista varten on laadittava strategia. Strategia ohjaa alustan suunnitteluun liittyviä elementtejä, kuten ohjelmointia, tuotannon arvoa sekä asiaan erikoistuneet henkilöstön jäseniä. Tärkein asia suunnittelussa on määrittää ensin asiakas, johon halutaan vedota ja varmistaa laadukas sisältö hänelle. [1]

Suunnitelmallisuuden tärkeyttä ei voi liikaa korostaa

Liikunta-alalla on paljon digitaalisten palvelujen tarjoajia. Opinnäytetyön toimeksiantajayritys halusi erottua muista positiivisesti sekä tarjota asiakkailleen mahdollisimman hyvän palvelukokemuksen. Tällä hetkellä markkinoilla olemassa olevat palvelualustat eivät täysin tarjoa kaikkia niitä ominaisuuksia, joita liikunta- ja hyvinvointipalveluita tarjoava yritys kaipasi uudelta palvelualustaltaan.

Opinnäytetyössä syntyi suunnitelma digitaalisesta palvelualustasta ja sen käyttöön ottamisesta. Suunnitelman pohjalta liikunta- ja hyvinvointipalveluita tarjoava yritys pystyy ottamaan käyttöönsä uuden digitaalisen palvelualustan, joka vastaa heidän ja heidän asiakkaidensa tarpeisiin. Alustan käyttöönottamista varten luotiin selkeät toimenpiteet ja aikataulu.

Kyseessä on siis suunnitelma alustasta, jollaista ei vielä ole tarjolla. Tämä toi myös kehittämistehtävään omat haasteensa.

Vilma Romppainen

Opiskelee tradenomiksi (YAMK) Oulun ammattikorkeakoulun Liiketalouden yksikön liiketoiminnan kehittäminen tutkinto-ohjelmassa
ProFTraining Finland Oy

Jaakko Sinisalo

yliopettaja
Oulun ammattikorkeakoulu, Liiketalouden yksikkö

Blogiteksti perustuu opinnäytetyöhön:

Romppainen, V. 2023. Digitaalisen palvelualustan suunnitteleminen ja käyttöön ottaminen Case: ProFTraining Finland Oy. Oulun ammattikorkeakoulu, Liiketoiminnan kehittäminen (YAMK) - tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202302212645>

Lähteet

[1] Curley, E. 2021. What does a successful digital fitness platform look like? Glofox. Hakupäivä 12.3.2022. <https://www.glofox.com/blog/fitness-platform/>

[2] Maechler, A. 2020. Building a Successful Digital Fitness Platform for the Coronavirus Era and Beyond. Club Industry. Hakupäivä 14.4.2022. <https://www.clubindustry.com/training-group-exercise/building-a-successful-digital-fitness-platform-for-coronavirus-era-and>

[3] Romppainen, V. 2023. Digitaalisen palvelualustan suunnitleminen ja käyttöön ottaminen. Case: ProFTtraining Finland Oy. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 24.2.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202302212645>

[4] Lahtinen, N., Pulkka, K., Karjaluo, H. & Mero, J. 2022. Digimarkkinointi. Helsinki: ALMA Talent Oy.

METATIEDOT

Tyyppi: Blogi

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 47/2023

Julkaisuvuosi: 2023

Tekijätiedot: Romppainen Vilma, Sinisalo Jaakko

Oikeudet: [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2023040434950>

Tiivistelmä: Blogiteksti pohjautuu opinnäytetyöhön, jossa haettiin vastauksia uuden digitaalisen palvelualustan suunnitteluun liikunta-alalla toimivalle yritykselle asiakaskokemuksen sujuvoittamiseen. Lisäksi opinnäytetyössä kartoitettiin siihen erilaisia toteutusvaihtoehtoja. Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena ja siinä toteutettiin alustava suunnitelma kohdeyrityksen tulevasta digitaalisesta palvelualustasta ja sen käyttöön ottamisesta. Suunnitelman pohjalta yritys pystyy ottamaan käyttöönsä uuden digitaalisen palvelualustan, joka vastaa heidän ja heidän asiakkaiden tarpeisiin.